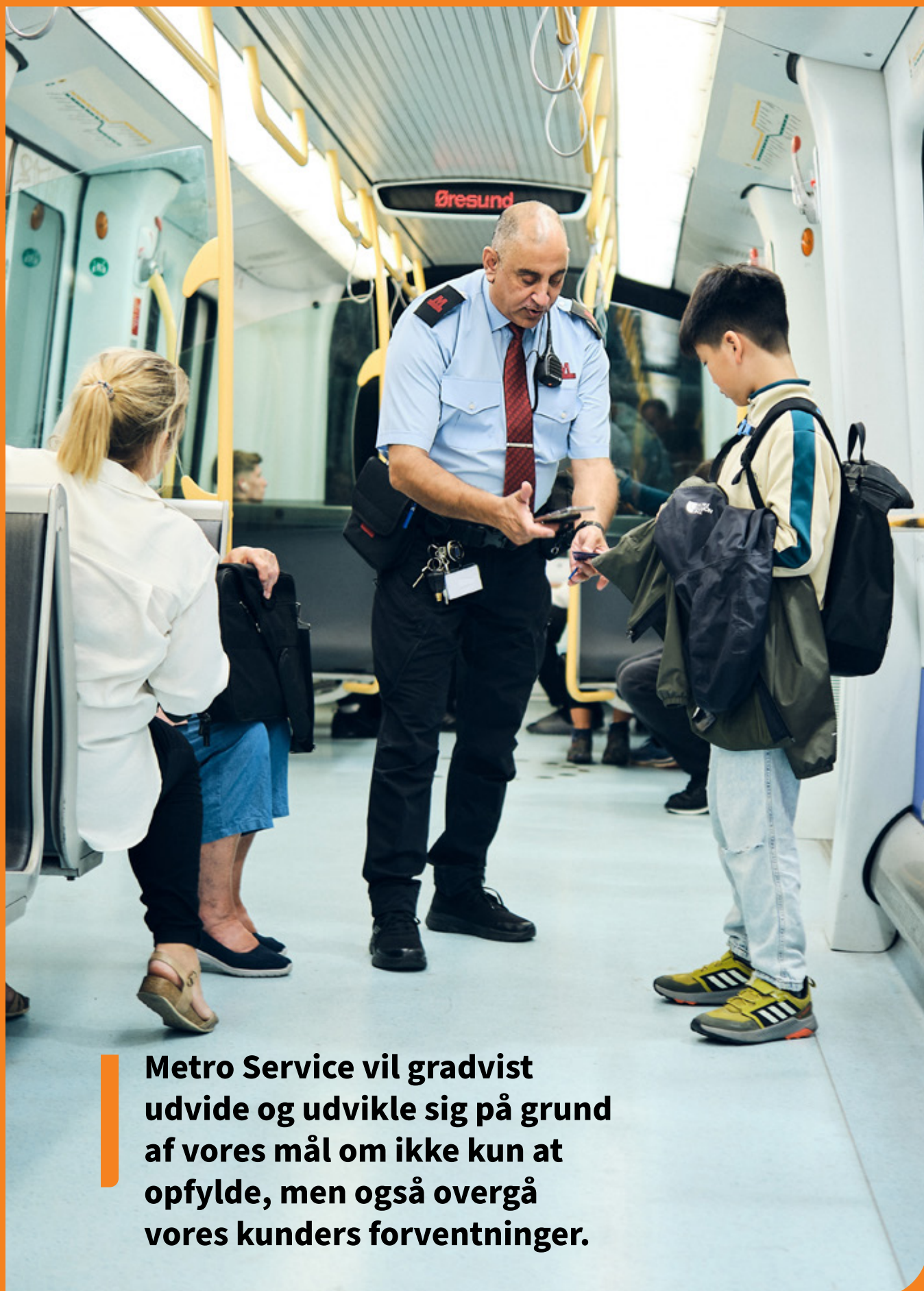




# CSR Rapport 2023

**Metro Service**  
TOGETHER ON THE JOURNEY





**Metro Service vil gradvist udvide og udvikle sig på grund af vores mål om ikke kun at opfylde, men også overgå vores kunders forventninger.**

# Indhold

- 04 Forord fra vores CEO
- 06 Reaktion på begivenhederne i 2023
- 08 Højdepunkter 2023

## Kapitel 1.

- 10 Om Metro Service
- 12 Vores værdikæde
- 14 Samfundsansvar hos Metro Service

## Kapitel 2.

- 18 Miljø

## Kapitel 3.

- 24 Mennesker

## Kapitel 4.

- 38 CSR-governance og risici

## Kapitel 5.

- 48 Rapporteringspraksis
- 50 Præstationsoversigt
- 52 GRI standarder

# Forord fra vores CEO

2023 var endnu et positivt år for Metro Service. Vækst og forretningsudvikling var to nøglefaktorer for os, hvilket resulterede i en ny forretningsenhed, et øget antal metrotog i drift og implementering af nye spændende projekter.



I december 2022 nåede vi for første gang nogensinde 100 millioner årlige passagerer i metroen. I 2023 blev det samme antal nået allerede i oktober, hvilket resulterede i et imponerende samlet antal på 120 millioner årlige passagerer. På trods af den massive passagervækst, på mere end 20%, var Metro Services driftstabilitet (SA) til vores kunder endnu engang ekstremt høj: 99,2% for M1+M2 og 99,5% for M3+M4.

For at imødekomme vores kunders fremtidige behov blev flåden på M1+M2 udvidet med otte nye tog i 2022. I løbet af 2023 har Metro Service arbejdet intensivt på at gå fra drift af 31 tog i myldretiden til 33 tog. I 2024 sigter vi efter 34 tog, og i 2026 forventer vi at have 36 tog i drift i myldretiden. Metro Service gennemfører i øjeblikket den femårige gennemgang af flåden på M3+M4, og vi er næsten færdig med den tyveårige gennemgang på M1+M2. Derudover har Metro Service og Metroselskabet påbegyndt mid-life overhaul-projektet på den gamle flåde på M1+M2, som går ud på at forlænge levetiden på

metrotogene og sikre, at de kan køre frem til 2035 og fortsætte med samme høje serviceniveau for vores passagerer.

Vores nye forretningsenhed, L3 i Glostrup, hvor Hovedstadens Letbane får hovedkvarter, åbnede officielt i september. Kontrol- og vedligeholdelsescentret er nu hovedlokation for den første gruppe af mange nye medarbejdere. Det er en milepæl, som jeg personligt er meget stolt af. Da vi nærmer os åbningen af Hovedstadens Letbane, forventet i 2025, vil Metro Service i 2024 fokusere på rekruttering. Det forventes, at cirka 150 mennesker vil blive rekrutteret til forretningsenheden, L3, i 2024, mens vi gør klar til driften.

Mange spændende forretningsprojekter er blevet igangsat i løbet af 2023. Compliance og ISO-certificeringer har haft stort fokus hele året. Jeg er meget tilfreds med vores arbejde med at opnå ISO 55001-, ISO 27001- og ISO 14001-certificeringer, som vi sigter efter, og forventer at opnå, i 2024.

Vores medarbejdere er af allerstørste betydning, og derfor har Metro Service fortsat arbejdet med projektet 'An even better place to work', som blev iværksat i 2022. Her fokuserer vi på vores medarbejders trivsel gennem dialog, informationsmøder og feedback for at skabe et miljø, hvor vi vil fortsætte med at trives i fremtiden. Derudover har Metro Service etableret og implementeret en ny kernefortælling, med fokus på at være 'Together on the journey', for at understrege vores forretningsformål og de værdier, vi holder fast i.

Jeg er meget stolt af, hvordan vi udvikler os og når de mål, vi kontinuerligt sætter hvert år.

## Vores vedvarende CSR-forpligtelse

Vores vedvarende vækst har også indvirkning på vores ressourceforbrug, vores styring og

vores evne til at tiltrække og fastholde medarbejdere. Hos Metro Service er vi forpligtede til at drive virksomhed på en ansvarlig måde.

I løbet af 2023 har vi forberedt Metro Service til EU's Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) og de kommende udfordringer og muligheder, der følger med. Der er ingen tvivl om, at denne lovgivning vil hjælpe med at fremme den bæredygtige dagsorden i den rigtige retning, og Metro Service glæder sig over at være en del af denne bevægelse.

Kigger vi fremad, vil 2024 være endnu et interessant år med bæredygtighed og vækst på dagsordenen. Metro Service vil gradvist udvide og udvikle sig på grund af vores mål om ikke kun at opfylde, men også overgå vores kunders forventninger. Vores vækst involverer ikke kun mobiliseringen af Københavns Letbane, når vi nærmer os åbningen i 2025, men også udvidelsen af M4-linjen. Fem nye stationer tilføjes metrolinjen i 2024 og forbinder dermed København yderligere. Derfor ser jeg frem til at igangsætte, implementere og fuldføre de mange projekter, vi arbejder på, og til at opleve alle fordelene, vores forretning høster, når projekterne er fuldt implementeret. I denne rapport finder du vores CSR-relaterede politikker, initiativer og fremskridt. Formålet med rapporten er at være gennemsigtig om vores handlinger, de dilemmaer, vi står over for, og hvordan vi reagerer på samfundsmæssige udfordringer.

Jeg håber oprigtigt, at 2024 vil være endnu et produktivt og succesfuldt år for Metro Service.

Claudio Cassarino, CEO





Vores verden er i konstant forandring, og der er sket mange store begivenheder i løbet af de seneste år.

## Reaktion på begivenhederne i 2023

Vores verden er i konstant forandring, og der er sket mange store begivenheder i løbet af de seneste år. Med klimaforandringer, geopolitiske spændinger, en pandemi, inflation og cyberangreb udvikler verden sig i et hurtigt tempo, og det kræver, at vi handler og tilpasser os som aldrig før.

På grund af denne udvikling er Metro Service blevet mere opmærksom på de potentielle eksterne faktorer, der kan påvirke os. Det store fokus på cybersikkerhed,

klimaforandringer og compliance har påvirket Metro Service til at være mere forberedt, når vi står over for potentielle situationer, der kan påvirke vores forretningsmodel og værdikæde. 2023 har derfor været et år, hvor vi har fokuseret på at sikre Metro Services forretningsmodel, hvilket gør os bedre i stand til at møde potentielle fremtidige udfordringer. Det er et arbejde, der vil fortsætte ind i 2024.

# Højdepunkter 2023

Energiforbrug

**71.389** MWh



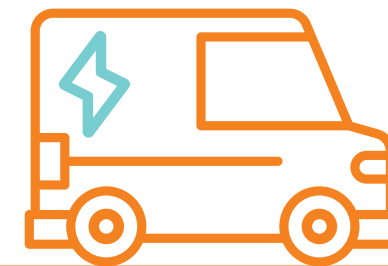
Driftsstabilitet

M1+M2

**99,2%**

M3+M4

**99,5%**



Alle servicebiler  
er elektrisk drevne

**100%**

**16**

Læringe

Kønsrepræsentation

**21%** Kvinder **79%** Mænd





# Om Metro Service

**Metro Service har mere end 20 års erfaring med at drive og vedligeholde førerløse metroer. Vi sigter mod at være den foretrukne operatør af metro- og letbanesystemer i Danmark og yderligere at udvide vores forretningsaktiviteter i Skandinavien.**

Vores ambition er at levere de bedste mobilitetstjenester til samfundet og overgå vores kunders forventninger til pålidelighed, sikkerhed og komfort.

Vores arbejde er baseret på omkring 700 engagerede medarbejdere i Danmark, der hver dag gør en ekstraordinær indsats, så passagererne kommer trygt og sikkert frem til tiden. Vi er en virksomhed i vækst, og hver måned siger vi velkommen til nye kollegaer, der har lyst til at arbejde med at levere gode kundeoplevelser, håndtere komplekse tekniske systemer og sikre høj driftssikkerhed.

Vi driver og vedligeholder de fire eksisterende metrolinjer i København med i alt 81 metrotog. Vi skal også drive og vedligeholde forlængelsen af M4-linjen til Sydhavn, som åbner i 2024, og vi skal drive Hovedstadens Letbane, der i øjeblikket er under konstruktion.

Metro Service A/S er et aktieselskab ejet af International Metro Service S.r.L. — et joint venture mellem virksomhederne Azienda Trasporti Milanesi S.p.A (ATM) og Hitachi Rail STS. Metro Service består af en central organisation og tre forretningsenheder: M1+M2, M3+M4 samt L3-forretningsenheden, som er under etablering. De er placeret i nærheden af metrolinjerne og den kommende letbane.

Metro Service sigter mod at udmærke sig inden for sikkerhed- og miljøbevidsthed, kundeorientering, faglig ekspertise og teamwork. Vores ambitioner, visioner og værdier er forankret i vores organisation, og vi forpligter os dagligt til at efterleve dem.





# Vores værdikæde

**Vi muliggør samfundets mobilitet, og vi samarbejder tæt med vores kontraktuelle partnere, kunder og leverandører for at øge vores positive indflydelse.**

Vi etablerer løbende CSR-KPI'er og implementerer initiativer for at forbedre vores risikostyring og integrere en mere bæredygtig tilgang på tværs af vores værdikæde. Vores indvirkning på værdikæden forklares nedenfor – fra vores indvirkning på vores kunder til vores indvirkning på miljøet.

## Udgangspunkt

Vi er ansvarlige for driften og vedligeholdelsen af tog og infrastruktur, der ejes af vores kontraktuelle partner.

## Samfundet

Vi udfører en vigtig samfundsopgave ved at sikre, at Københavns metro kører sikkert, og uden afbrydelser, som en del af det offentlige transportsystem. Et stort hændelsesforløb, efterfulgt af en langvarig afbrydelse af service, vil have stor indflydelse på borgernes og besøgendes mobilitet i København.

## Drift af metroen

Kunderne er fokus for vores daglige drift. I

togene og på stationerne er vores stewarder altid synlige og sørger proaktivt for, at vores passagerer har en sikker og bekvem rejse med en service af høj kvalitet. Vores to kontrolrum, et for M1+M2 og et andet for M3+M4, er ansvarlige for at opfylde vores mål for service-tilgængelighed (SA). Dette kræver, at kvalificerede medarbejdere i kontrolrummet er på vagt 24/7 for at sikre, at metroen altid kører problemfrit.

## Højt kvalificeret arbejdskraft

Metro Service er afhængig af en kvalificeret arbejdsstyrke for at drive vores forretning succesfuldt. Alle afdelinger bidrager hertil ved løbende at modtage relevant og obligatorisk uddannelse og træning fra både interne og eksterne parter. Metro Services medarbejdere i kontrolrummet, stewarder og teknikere, arbejder døgnet rundt. De støttes af højt kvalificerede specialister inden for IT, dataanalyse, ingeniørarbejde, HR, økonomi osv.

## Vedligeholdelsen af tog og infrastruktur

En uproblematisk og sikker 24-timers drift, med høj servicetilgængelighed og tilfredse kunder, kræver omfattende vedligeholdelse af togene, infrastrukturen og systemerne. Præcise procedurer for effektiv planlægning af forebyggende og afhjælpende vedligeholdelse er afgørende for at minimere

forsinkelser og nedbrud. Vi udfører størstedelen af vedligeholdelsesarbejdet selv men har også eksterne leverandører, der skal arbejde i overensstemmelse med vores planlægning og sikkerhedskrav. Vores dygtige og specialiserede teknikere udfører vedligeholdelse af alle vores tog og skinner fra vores to værksteder og ude i systemet.

## Beskyttelse af kunder og medarbejdere

Sikkerheden kommer altid i første række. Jernbanesikkerhed er en del af enhver beslutningsproces. Vi fortsætter med at arbejde på at forhindre hændelser og ulykker, og vi træner i konflikthåndtering for at beskytte vores kunder og medarbejdere.

## Miljøhåndtering

Vi er dedikerede til at minimere vores miljømæssige påvirkning. Gennem vores energibesparende initiativer og investeringer i mere bæredygtige tiltag fortsætter vi med at gøre fremskridt – men der kan altid gøres mere.

## Kontrol af leverandører

Vi fortsætter med at overvåge, screene og håndtere bæredygtighedsudfordringer inden for vores leverandørkæde. Vi har en dedikeret proces for ansvarlige leverandører for at sikre overholdelse af vores etiske kodeks og principperne i ATM-gruppen.

# Samfundsansvar hos Metro Service

**Virksomhedens sociale ansvar (CSR) er en central del af vores forretningsmodel, og fra begyndelsen har vi stræbt efter en mere bæredygtig udvikling. Ambitionen for Metro Service er at forene social og miljømæssig ansvarlighed for at videreudvikle vores forretning.**

Derfor arbejder vi systematisk på at leve op til de ti principper fra FN's Global Compact, der er baseret på internationalt anerkendte konventioner om menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og anti-korruption.

CSR spiller en vigtig rolle hos Metro Service, da vi tror fast på, at vi kan gøre den kollektive transport mere bæredygtig for vores kunder i København. Vores ambition er at udvikle vores CSR-strategi løbende og skabe nye initiativer, så vores brand er forbundet med en respektfuld og ansvarlig tilgang til bæredygtighed.

## Etisk kodeks

I overensstemmelse med de ti principper fra FN's Global Compact sætter vores etiske kodeks standarden for vores arbejdsmiljø. Vores etiske kodeks lever op til principperne i

ATM-gruppen, som vi er en del af. Det betyder, at Metro Service forventes at bidrage til det samfund, vi arbejder i, ved at fremme vækst og forbedre livskvaliteten i området. Vores etiske kodeks er indarbejdet i vores forretningsmodel gennem politikker og praksis.

Metro Service opfatter det etiske kodeks som et rammeværk, der gør det muligt for vores medarbejdere at samarbejde og bidrage til at opretholde et godt arbejdsmiljø med gensidig respekt for individuel værdighed, ære og omdømme. Træning i vores etiske kodeks er obligatorisk for alle medarbejdere, da målet er at sikre, at vi alle overholder disse principper.

## Adfærdskodeks for leverandører

I overensstemmelse med vores etiske kodeks har vi et adfærdskodeks for leverandører for at give en ramme for alle virksomheder, som har en kontrakt med Metro Service, der skal sikre, at de overholder vores etiske standarder. Metro Service forventer, at vores leverandører er transparente og villige til at bidrage til at løse eventuelle udfordringer i forhold til menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og anti-korruption. Vi påtager os et stort ansvar for vores leverandører, og vi kan vælge at ophøre kontrakten med en leverandør, hvis denne ikke overholder vores kodeks, nægter at deltage i due diligence-aktiviteter osv.

## Metro Service har seks hovedinteressenter:

**Klienter:** Vores klienter er Metroselskabet og Hovedstadens Letbane for metrolinjerne M1+M2 samt Letbanen. Hitachi Rail STS er Metro Services kontraktuelle partner for metrolinjerne, M3+M4. De definerer de kontraktmæssige krav, vi skal opfylde med hensyn til drift, vedligeholdelse og bæredygtighed. Gennem en løbende og værdifuld dialog kan vi levere effektive drifts- og vedligeholdelsesbetingelser for vores forretning og dermed gøre en positiv forskel for samfundet og vores klienter. Ved at bidrage med forslag til vores klienter har Metro Service mulighed for at påvirke og opnå vores fælles ambitioner og mål for en mere bæredygtig offentlig transport.

**Aktionærer:** Vi er ejet af ATM og Hitachi Rail STS. De forventer, at vi opretholder den langsigtede økonomiske stabilitet for Metro Service, hvilket inkluderer at opretholde og udvikle det stærke ry for pålidelig offentlig transport. Hos Metro Service forventes det også, at vi begrænser vores indvirkning på miljøet, hvilket vi kontinuerligt arbejder på, samtidig med at vi fokuserer på udviklingen af alle andre aspekter af forretningen.

**Kunder:** Vores primære kunder er passagererne. Vi sigter mod at tilbyde en sikker, pålidelig, bekvem og mere bæredygtig transporttjeneste i København. Dette tilbud vil udvide sin rækkevidde til at omfatte Storkøbenhavn, når Letbanen forventes at åbne i 2025.

**Medarbejdere:** Vores mål er kontinuerligt at skabe værdifuldt arbejdsindhold i sunde omgivelser. Metro Service fokuserer på at udvikle nye muligheder for vores medarbejdere i tæt samarbejde med medarbejderrepræsentanter. Som virksomhed stræber vi efter at tilbyde gode arbejdsvilkår. Vi sikrer os at gennemføre

medarbejdertilfredshedsundersøgelser, så vi kan forbedre arbejdsmiljøet og kontinuerligt sikre de bedst mulige arbejdsforhold. Metro Service tager ansvar for vores interaktion og indvirkning på det omkringliggende miljø og fremmer mangfoldighed og ligestilling på arbejdspladsen. I løbet af 2023 har vi fortsat arbejdet med 'An even better place to work'. Gennem dette projekt sigter vi mod et arbejdsmiljø, hvor medarbejderne føler sig set og hørt, samtidig med at de gives mulighed for at skabe ændringer gennem konstruktive dialoger, tilfredshedsundersøgelser og informationsmøder. Dette har sikret, at individet bliver taget i betragtning, og at Metro Service når sit mål om at skabe et endnu bedre sted at arbejde. Dette fokus vil fortsætte i 2024.

**Leverandører:** Metro Service har tæt kontakt med vores leverandører. Dette er afgørende for et pålideligt partnerskab, og for at vi kan levere og overstige forventningerne i vores kontraktlige aftaler med vores klienter, samtidig med at vi minimerer vores indvirkning på miljøet. Baseret på vores adfærdskodeks for leverandører forventer vi, at vores leverandører handler ansvarligt i forhold til miljømæssige risici og påvirkninger. De skal også påtage sig miljøansvar og sigte mod at løse miljøudfordringer på den bedst mulige måde.

**Myndigheder:** Vi prioriterer et tæt samarbejde med beredskabstjenesterne i København. Udvalgte medarbejdere fra drift og kommunikation deltager i netværksaktiviteter, studieture og øvelser. Dette er den bedst mulige forberedelse til håndtering af kritiske hændelser. Vi leverer nøgleoperations- og sikkerhedsspecialister til alle væsentlige arrangementer, såsom fodboldkampe, koncerter og andre planlagte arrangementer, til beredskabsstyrelsen i København.





**Det er obligatorisk for Metro Service at overholde CSRD fra januar 2026 i regnskabsåret 2025.**

### **Fremtidigt fokus på CSR**

Som nævnt i sidste års CSR rapport var 2023 året, hvor Metro Service ville fokusere på EU's direktiv om virksomheders bæredygtighedsrapportering. CSRD sigter mod at forbedre de eksisterende krav i EU's direktiv om ikke-finansiell rapportering (NFRD) og at øge gennemsigtigheden for virksomheders fremskridt i forhold til bæredygtighed. Det er obligatorisk for Metro Service at overholde CSRD fra januar 2026 i regnskabsåret 2025. Metro Service forstår vigtigheden af CSRD, og derfor har vi brugt det meste af 2023 på at forbedre os. Vores planlægning inkluderede at få vejledning fra eksterne konsulenter, som har hjulpet Metro Service med at gennemføre en dobbeltvæsentlighedsvurdering - en vurdering af data gaps og forslag til implementering af de handlinger og mål, der er nødvendige.

2024 vil være et testår for Metro Service, hvor vi vil fokusere på de handlinger og mål, der er nødvendige for at overholde CSRD. Hertil fastsætter vi et ambitionsniveau, hvor Metro Service gradvist kan udvikle sig gennem årene og blive en bidragende faktor i den bæredygtige dagsorden.

Sammen med forberedelserne til CSRD var 2023 også året, hvor vi etablerede en strategi for bæredygtighed. Metro Services strategi for bæredygtighed er udviklet til at støtte vores forretningsstrategi, mål og ambitioner. I løbet af 2024 vil vores strategi for bæredygtighed blive fuldt implementeret og drive Metro Services mission og vision om at blive en endnu mere robust og ansvarlig virksomhed.

Derudover vil Metro Service fortsætte med at forbedre vores evne til at vurdere og måle vores præstationer, baseret på vores strategi for bæredygtighed og overholdelse af CSRD, for at nå vores mål, der er funderet på ATM's mål for samfundsansvar og bæredygtighed.

### **Værdiskabelse for vores interessenter**

Vi ønsker at være transparente over for vores interessenter. For at identificere og forstå vores bæredygtighedsmæssige indvirkninger gennem vores værdikæde, og for at afstemme forventninger, stræber vi efter at engagere os med alle relevante interessenter.

# Miljø

**Som operatør af offentlig transport erkender vi i Metro Service vores miljømæssige fodaftryk, og vi har været dedikerede til løbende initiativer i løbet af 2023.**

Disse bestræbelser omfatter bæredygtige investeringer, energi- og vandbesparende foranstaltninger samt fokus på affaldsreduktion inden for vores drift. Disse initiativer er integreret i vores ISO 14001:2015 compliance-miljøledelsessystem og udføres i tæt samarbejde med Metroselskabet.

## Energi

Metroen kører på elektricitet, hvilket er vores største kilde til CO<sub>2</sub>-udledning. Derfor sigter Metro Service mod at minimere energiforbruget inden for vores kerneaktiviteter. Metro Service har brugt 2023 på at initiere og fuldføre projekter til at forbedre vores energiforbrug, på begge metrolinjer, i overensstemmelse med vores kontraktlige aftale og på baggrund af det energisyn, der blev udført i 2022.

## Vores energiforbrug

I 2023 var energiforbruget for Metro Service

71.389 MWh, hvilket er en lille stigning sammenlignet med 2022. Metro Service øgede antallet af metrotog, der kører på M1+M2-linjen i myldretiden, hvilket forbedrede servicefrekvensen af M1+M2-metrotogene og sikrede en konstant høj driftstabilitet i løbet af 2023. Metrolinjerne, M1+M2 og M3+M4, kørte samlet set 11.221.294 kilometer.

Vi er tilfredse med vores evne til at opretholde driftsstabilitet på begge metrolinjer, samtidig med at vi øger antallet af metrotog i myldretiden, på M1+M2-linjen, for at imødekomme vores kunders forventninger. Ikke desto mindre forudser vi, at vores energiforbrug vil fortsætte med at stige gradvist, da vi planlægger at introducere flere tog i myldretiden, først med 34 tog i 1. kvartal 2024 og med åbningen af Sydhavn-udvidelsen på M3+M4-linjen i 2024. Begge initiativer vil øge de kørte kilometer og det samlede energiforbrug. Derudover producerer Metro Service sin egen grønne energi, gennem solceller, ved forretningssenheden for M3+M4-linjen. Mængden af produceret energi i 2023 var 66.000 kWh.

## Energibesparende initiativer

For at evaluere og forbedre potentielle energibesparende initiativer blev der udført et energisyn i 2022. Dette energisyn blev udført i 2023, hvilket gav os mulighed for at planlægge og fortsætte med at forbedre vores energieffektivitet ved at introducere nye projekter for de næste tre år. Metro Service har iværksat flere initiativer, hvor nogle blev afsluttet i 2023, mens andre forventes afsluttet i 2024 og 2025. Nogle af de initiativer, Metro Service sigter mod at arbejde på, omfatter for eksempel optimering af antal kørte kilometer på M3+M4-linjen, et

## Energi

I MWh	2021*	2022**	2023
Samlet energiforbrug	68.894	70.581	71.389
Købt elektricitet til tjenester (andet strøm)	24.576	25.335	24.070
Købt elektricitet til drift af tog (kørestrom)	41.493	43.182	44.998
Diesel til drift af servicebiler	143	167	143
Fjernvarme	2.748	1.961	2.243
Samlet energiproduktion — solpaneler	66	63	66

\* 2021 - data rettet baseret på aktuelle og nye faktura fra leverandør

\*\* 2022 - estimat opdateret med aktuel



energistyringssystem, konvertering til LED-belysning, hvor det er muligt, samt alternative løsninger med lavere forbrug og optimering af ventilationssystemet.

På M3+M4-linjen har vi i de foregående år haft et markant højere antal kørte kilometer end planlagt (19%) for at opretholde en høj driftsstabilitet. I 2023 har vi formået at reducere det samlede antal overkørte kilometer med 2,5%, svarende til cirka 130.000 kilometer. Dette resultat er opnået ved at fokusere på de understøttende KPI'er og yderligere ved at optimere overgangen mellem daglig myldre-tid og eftermiddagsservice. Dette har resulteret i en årlig energibesparelse på cirka 500 MWh, samtidig med at den høje driftsstabilitet på 99,5% blev opretholdt i 2023. Metro Service vil fokusere og optimere dette arbejde i 2024, hvor yderligere forbedring forventes med åbningen af Sydhavn-udvidelsen. Som nævnt i sidste års rapport har vi fortsat arbejdet med at udskifte lysstofrør i tunnelerne. Dette arbejde vil fortsætte i 2024. LED-belysning i tunneler og nødudgange er næsten færdiggjort på M1+M2-linjen og forventes afsluttet i begyndelsen af 2024. Metro Service fokuserer ikke kun på udskiftning af belysningen i tunnelerne. Vi sigter mod at erstatte alle lys med LED-lys på alle stationer, hvor det er praktisk muligt, eller at konvertere til en løsning med lavere energiforbrug. Vi håber at opnå dette i 2025.

Sidste år færdiggjorde Metro Service projektet med implementeringen af en automatisk måleenhed af vores energiforbrug på

kørestrøm. Dette initiativ blev udført i samarbejde med vores klient, Metroselskabet, for at hjælpe os med at overvåge vores energiforbrug på en mere struktureret og bæredygtig måde. Vi fortsatte arbejdet og samarbejdet i hele 2023 og vil fortsat fokusere på dette initiativ i mange år fremover.

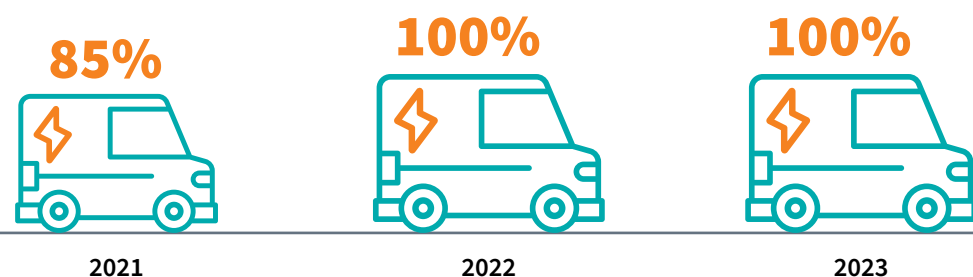
Med disse gennemførte initiativer i 2023 har Metro Service sparet cirka 1.200 MWh, hvilket svarer til cirka 250 gennemsnitlige husstandes elforbrug. I 2023 blev et større projekt

## Vi sigter mod at erstatte alle lys med LED-lys på alle stationer, hvor det er praktisk muligt, eller at konvertere til en løsning med lavere energiforbrug.

igangsat, der fokuserede på ventilationssystemet på M3+M4-linjen. Her vil systemet blive opgraderet med en elektrostatisk filterløsning (ERP). Projektet er i øjeblikket i sin indledende fase og fungerer som et proof of concept. Dette initiativ sigter mod yderligere at reducere støvniveauet og forbedre luftkvaliteten på og omkring stationerne og samtidig spare energi og reducere CO2-udledningen.

### Elektriske biler

Antal elektriske biler ud af den samlede flåde af servicebiler



Projektet afhænger af succes med proof of concept og er planlagt til at blive udført i 2024. Den estimerede energibesparelse er anslået til cirka 1.000 MWh om året, hvis projektet bliver fuldt implementeret.

### Andre miljøinvesteringer

Hvert år foretager Metro Service en omfattende vurdering af hvilke investeringer, der har en påvirkning på miljøet. Denne evaluering kræver identifikation, beskrivelse og grundig vurdering af investeringens potentielle positive eller negative bæredygtigheds-effekter. Af den samlede investeringsværdi i 2023 er 26% investeret i bæredygtige initiativer. Metro Service har foretaget investeringer, relateret til vores arbejdsmiljø og klima, på cirka 6 millioner DKK, hvilket er dobbelt så meget som sidste år. De primære investeringer har været at forbedre Metro Services arbejdsmiljø og -klima, såsom ny software til et ventilationsanlæg, til styring og nedsættelse af støjniveauet og energiforbruget, samt elektriske køretøjer og ladestationer til udviklingen af M4-linjen til Sydhavn. Metro Service vil fortsætte med at investere i disse initiativer fremover.

### Affald

Metro Service fokuserer på affaldshåndtering for at minimere det miljømæssige fodspor. Vi forpligter os til at købe miljøvenlige produkter for at forbedre affaldsudskillelses- og indsamlingsprocessen så meget som muligt. Metro Service sigter mod at genanvende så meget affald som muligt, hvilket gøres hvert år ved at forny dele af metrosystemet. Forældede

dele og komponenter skrottes. Når det er muligt, sælges og genanvendes disse dele af andre for at minimere vores affaldsproduktion. Metro Service samarbejder med en ekstern rådgiver, der hjælper med at prioritere og forbedre eksisterende processer i forhold til sortering, håndtering og bortskaffelse af affald, der genereres af vores drifts- og vedligeholdelsesaktiviteter. I 2023 har vi fokuseret på:

- Styrkelse af vores kortlægning og håndtering af affaldsdata og KPI'er for løbende at definere forbedringsmuligheder.
- Optimering af vores affaldssystem, så det overholder ny lovgivning om affald og er brugervenligt.

I 2023 har vi genereret en samlet mængde affald på 890 tons, hvilket er en lille stigning sammenlignet med 2022. Mængden af affald og dets type er knyttet til kilden. Affald fra passagerer på stationer består udelukkende af affald til forbrænding og udgør cirka 450 tons, svarende til lidt over halvdelen af den samlede affaldsmængde. Mængden af affald opdelt i behandlingsformerne: genanvendelse, forbrænding og særlig behandling, inklusive deponering fra vores drifts- og vedligeholdelsesaktiviteter, varierer fra år til år på grund af særlige årlige aktiviteter, hvor for eksempel større rengøring af et vandrensningsanlæg og byggeaktiviteter har spillet en rolle i 2023. Cirka 30% af affaldet fra aktiviteterne på hovedkvarteret blev genanvendt i 2023.

### Affald

I ton	2021	2022	2023*
Samlet affaldsproduktion	497	823	890
Samlet genvundet affald	117	145	129
Samlet bortskaffet affald	380	678	760

\* 2023 - estimat for dec

## Vand

Metro Service anvender vand til rengøring af tunneler, tog og servicebiler. Reducering af vores vandforbrug har stor betydning i vores tilgang til miljøstyring, hvilket fremgår af vores dedikerede initiativer. Vores overvågning af vandforbrug indebærer installation af vandmålere, på hver togstation og relevante steder, med en løbende strategi for at udvide denne overvågningskapacitet gennem yderligere målerinstallationer. I løbet af 2023 har Metro Service prioriteret initiativer rettet mod håndtering af spildevand og minimering af brugen af kemikalier.

### Vores vandforbrug

I 2023 var Metro Services samlede vandforbrug på 18.930 m<sup>3</sup>, hvilket er en stigning sammenlignet med sidste års 14.212 m<sup>3</sup>. En af årsagerne til stigningen i vandforbruget skyldtes vores togvaskemaskine på M3+M4. Som nævnt i sidste års rapport skulle regnvand bruges til togvask. Vi oplevede problemer med togvaskemaskinen i 2022 og forventede, at det ville være på plads i løbet af 2023. Ikke desto mindre har vi stadig udfordringer med, at vaskemaskinen bruger for meget vand. En kortlægning og designkontrol udføres i øjeblikket med Metro Services leverandør, og vores mål er at rette dette i 2024. Derudover, da vi nu har 33 tog i drift i myldretiden på M1+M2-linjen, har vi øget antallet af tog, der skal vaskes, sammenlignet med 2022.

## Initiativer til vandbesparelse

Med henblik på både miljømæssige og arbejdsmiljømæssige forhold sigter vi mod at undersøge muligheder for at mindske brugen af vand og kemikalier til vask af tog. Metro Service har sat et mål om at undersøge mulighederne for at ændre bortskaffelsen af vaskevand fra tunnelvask ved at eliminere den CO<sub>2</sub>-krævende transport af denne fraktion af spildevandet. Begge mål vil have en positiv indvirkning på kvaliteten og mængden af spildevand, der skal genanvendes og endeligt udledes. Metro Service vil fokusere på begge projekter i løbet af 2024. Hos Metro Service er vi også meget stolte af at have en togvaskemaskine på Metrovej, som er den første af sin art i Skandinavien, der har modtaget Nordic Ecolabel-certificeringen.

## Vand

I m <sup>3</sup>	2021	2022	2023
Samlet vandforbrug*	11.286	14.216	18.930
Vandforbrug for togvaskemaskine	4.200	7.046	13.315
Vandforbrug for tunnelvask	1.150	422	476

\* 2022-estimat opdateret med det aktuelle





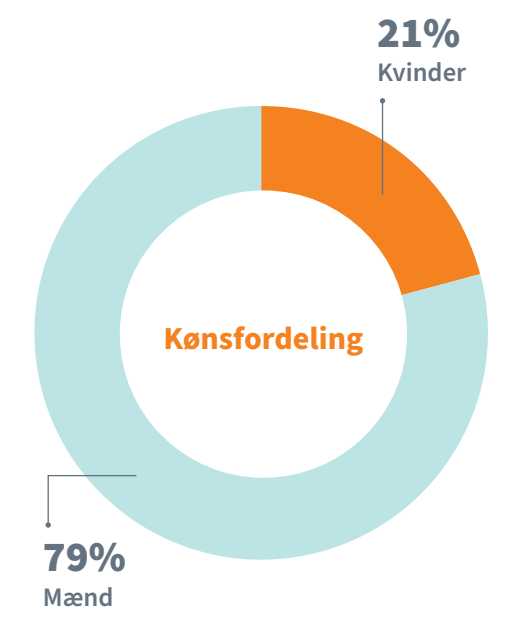


# Mennesker

Vi tror på, at vores medarbejdere er med til at skabe trivsel i virksomheden. Hos Metro Service anerkender vi, at kompetencer, ideer og engagement fra vores medarbejdere udgør grundlæggende søjler, der bidrager til vores løbende succes.

Vores højeste prioriteter er pleje og udvikling af vores arbejdsstyrke og at skabe et miljø, der ikke kun fastholder vores nuværende medarbejdere, men også tiltrækker kommende talenter. Vi lægger vægt på betydningen af mangfoldighed i dag og arbejder aktivt med anerkendte internationale menneske- og arbejdstagerrettigheder samt at fremme en mangfoldig arbejdsplads med lige muligheder for alle ansatte.

**En divers og inkluderende arbejdsplads**  
Et primært mål hos Metro Service er at fremme inklusion og dedikere os til at fremme lige muligheder, samt at dyrke en divers og inkluderende arbejdsplads. Vi tror, at en divers og inkluderende arbejdsplads består af individer med forskellige køn, race, religion, etnicitet, seksuel orientering, alder, uddannelsesbaggrund og socioøkonomisk status.



Ved at forfølge dette mål mener Metro Service, at vores medarbejdere vil blive mere engagerede, effektive og i stand til at træffe beslutninger på et velinformeret grundlag. Denne overbevisning er rodfæstet i opbygningen af en kultur, der værdsætter forskellige perspektiver og anerkender alles unikke bidrag.

# 3



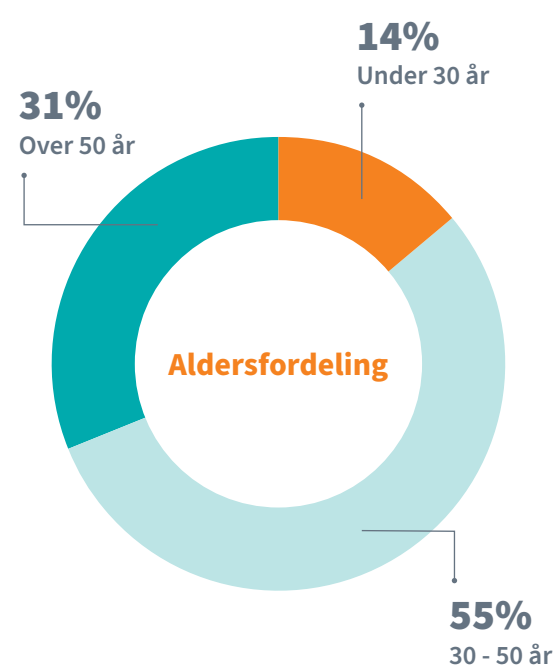
Metro Services HR-rekrutteringsprocesser afspejler vores engagement i en divers og inkluderende arbejdsplads. På tværs af organisationen varierer vores teams og afdelinger med hensyn til køn, nationalitet, alder og erfaring. I 2023 udgjorde kvinder 21% af alle medarbejdere, hvilket ligger lidt under de 22% i 2022. Dette varierer fra profession til profession. Rekruttering af kvinder, med de nødvendige færdigheder til vores tekniske stillinger, fortsætter med at være en udfordring for os. Som et resultat af dette vil vores fokus for 2024 være at implementere initiativer rettet mod at styrke vores indsats på dette område. I 2024 planlægger Metro Service at indføre en politik for diversitet og inklusion som en del af vores initiativer.

### Fremme af diversitet i rekrutteringsprocessen

I vores løbende bestræbelser på at øge kønsdiversiteten i vores arbejdsstyrke, fokuserer Metro Service på at adressere det underrepræsenterede køn under vores rekrutteringsproces. Dette indebærer at give fortrinnsret til det underrepræsenterede køn, når flere kandidater ansøger om den samme stilling med sammenlignelige professionelle og personlige kvalifikationer. Derudover har implementeringen af ny lovgivning om aldersdiskrimination i 2022 pålagt en grundig gennemgang af vores rekrutteringsprocedurer for at sikre, at ingen kandidatvurderinger er baseret på oplysninger om kandidatens alder.

### Kvinder i bestyrelsen og den øvrige ledelse

Metro Service sigter mod at øge antallet af kvinder på to niveauer: bestyrelsen og den øvrige ledelse. I sidste års rapport angav vi, at der ville blive fastsat mål for begge niveauer, som krævet af dansk lovgivning. Dette har Metro Service opnået. I løbet af 2023 har vi arbejdet på en diversitetspolitik, som vil blive fuldt implementeret i 2024. I denne politik adresserer Metro Service det kontinuerlige arbejde med at øge repræsentationen af kvinder i bestyrelsen og den øvrige ledelse. Bestyrelsen i Metro Service består af fire medlemmer, udpeget på generalforsamlingen, og



yderligere to medarbejderrepræsentanter. Vores mål har været at have mindst 25% kvinder i bestyrelsen. Et af de fire bestyrelsesmedlemmer, udpeget på generalforsamlingen, er en kvinde, hvorfor vi har en ligelig fordeling jf. Erhvervsstyrelsens definition, og derfor opnået vores mål. I 2023 og fremadrettet har vi valgt at inddrage vores direktører i definitionen af den øvrige ledelse sammen med vores mellemledere, da de i forhenværende år ikke har været repræsenteret. Den øvrige ledelse består af 42 medarbejdere, hvoraf 10 er kvinder. Kvinder i den øvrige ledelse har dermed udgjort 24% i 2023. Metro Services mål er at øge repræsentationen af kvinder i den øvrige ledelse med 20% inden udgangen af 2027, hvorfor kvinder vil udgøre 28,6% i den øvrige ledelse.

### Sundhed og trivsel på arbejdspladsen

Vores mål er at skabe en arbejdsplads, hvor vores medarbejdere trives. Metro Service forbliver dedikeret til at implementere foranstaltninger, der fremmer vækst, trivsel og bidrag fra vores medarbejdere. En af vores virksomheds afgørende initiativer er konceptet, Appreciative Inquiry (AI), der sigter mod at pleje et respektfuldt og værdsættende

arbejds miljø. Dette overordnede fokus, inden for vores organisation, har ført til en forenet kultur, der er karakteriseret ved forbedret samarbejde, øget jobtilfredshed og konflikt-håndtering. Desuden har vi seks retningslinjer for virksomhedsadfærd - sikkerhed, integritet og loyalitet; opnåelse af resultater; kundekontakt; gennemsigtig kommunikation; udvikling af mennesker og teamwork - som er integrerede komponenter i vores virksomhedskultur. Disse principper anvendes konsekvent i vores daglige interaktioner, individuelle møder og årlige performanceevalueringer.

Metro Service fokuserer på at skabe et arbejdsmiljø, hvor der er plads til den voksende arbejdsstyrke. For at sikre dette har vi taget ekstra plads i brug. Metrovej 11 er en ekstra placering, der blev implementeret i 2023, som vores forskellige afdelinger har mulighed for at udnytte. Desuden åbnede vores nye placering i Glostrup officielt i september 2023, hvorfra Metro Service vil drive den kommende letbane i 2025. Derved er vi forberedt på at sikre trivsel på arbejdspladsen for de 150 nye medarbejdere, vi vil begynde at ansætte i løbet af 2024.

### Løbende initiativer

I 2023 har vi fortsat de initiativer, vi startede på i 2022. Disse initiativer blev iværksat for at skabe en sund og behagelig arbejdsplads for vores medarbejdere. Disse omfatter udvikling af nye jobmuligheder, udvidelse af vores fysiske plads, optimering af interne systemer og mere. Metro Service forbliver dedikeret til at adressere en sund kost, ingen rygning, ingen alkohol og forebyggelse samt behandling af hændelser i overensstemmelse med

vores sundhedspolitik. Vores fokus på disse aspekter stemmer overens med den femtrins-model, der anbefales af den danske nationale sundhedstjeneste.

Metro Service opretholder en streng politik om ingen rygning og alkohol på arbejdspladsen for at sikre et røgfrit miljø og opretholde en nultoleranceholdning over for alkohol og andre berusende stoffer. Derudover dækker vores valgfrie sundhedsforsikring behandlingsmetoder for alkohol- og stofmisbrug og tilbyder nødvendig støtte, hvis det er nødvendigt. Vi opfordrer til en sund livsstil blandt vores medarbejdere ved at bidrage til en del af medlemsgebyret til et fitnesscenter efter eget valg. Dette initiativ sigter efter at støtte og fremme regelmæssig motion og trivsel.

Vi fortsætter med at tilbyde forskellige behandlingsmuligheder til vores medarbejdere med fokus på at forebygge og håndtere arbejdsrelaterede problematikker. Disse muligheder omfatter massagebehandling, kiropraktisk behandling og fodpleje. Derudover giver vi mulighed for hjemmearbejde for medarbejdere, når det er muligt.

Vores virksomhed opretholder en løbende struktureret dialog med Samarbejdsudvalget (SU), fagforeningsrepræsentanter og organisationer for at fremme ønskede arbejdsforhold. Derudover fremmer vi aktivt medarbejderregistrering i Metro Services sundhedsforsikringsprogram, der tilbyder gratis influenza-vaccinationer og dækker rådgivning og behandlingstjenester. Dette opfordrer vores arbejdsstyrke til at drage fordel af de tilgængelige ressourcer for deres trivsel.

### Repræsentation af kvinder

I %	2021	2022	2023
Kvinder total	23	22	21
Kvinder i bestyrelsen	25	25	25
Kvinder i ledelsen	19	26	24*

\*Der henvises til tekstafsnittet vedrørende ny definition af den øvrige ledelse.



Metro Service fokuserer også på at skabe den bedst mulige balance mellem arbejde og privatliv for at reducere stressrelaterede faktorer. Vi praktiserer fleksibilitet og stræber efter at skabe et arbejdsmiljø, hvor der er balance mellem arbejdsliv og privatliv for vores medarbejdere. Vi anerkender de individuelle behov blandt vores medarbejdere og fortsætter med at arbejde på dette område.

### Undersøgelser af medarbejdernes trivsel

Metro Service udfører årligt en medarbejdertilfredshedsundersøgelse via en ekstern leverandør. Denne undersøgelse hjælper os med at skabe, og sikre, et godt arbejdsmiljø og muliggør kontinuerlig dialog med vores medarbejdere.

Dette års undersøgelse registrerede en svarprocent blandt medarbejderne på 81,6%, hvilket er en lille nedgang fra sidste år, hvor 82,1% svarede. Selvom det er en lille nedgang, er det et tilfredsstillende resultat,

og vi sigter mod at opfordre endnu flere medarbejdere til at svare i 2024. De samlede resultater af den årlige undersøgelse forbliver positive. Vi havde en samlet tilfredshedsscore på 3,7, på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er bedst. Denne score er en lille stigning fra sidste års samlede tilfredshedsscore på 3,6. Der er sket meget i vores organisation de seneste år. Vi har øget antallet af medarbejdere til over 650 personer i 2023 og udvider fortsat organisationen. Vores medarbejders trivsel og tilfredshed er en høj prioritet for Metro Service, og vi fortsætter med at arbejde med den feedback, vi modtager.

Hvert tredje år udfører vi en psykisk og fysisk arbejdspladsvurdering, der fokuserer på områder som arbejdstider, mobning og krænkende adfærd, indeklimate og ergonomi. I 2023 blev medarbejdertilfredshedsundersøgelsen og den psykologiske vurdering behandlet i én undersøgelse, hvilket de også vil blive i de kommende år. Derudover er det vigtigt at nævne, at emnerne, mobning

og krænkende adfærd, dækkes i den årlige medarbejdertilfredshedsundersøgelse. Alle afdelinger i Metro Service arbejder kontinuerligt med disse to emner som opfølgning på undersøgelsen.

I 2023 har vi udført en vurdering af det fysiske arbejdsmiljø, der dækker hele virksomheden. Resultatet af denne vurdering har blandt andet vist, at der er behov for, at vi fokuserer på luftkvaliteten.

Undersøgelse af luftkvaliteten har haft høj prioritet for Metro Service i 2023. Indåndingsluften for både stewarder og teknikere er blevet inkluderet i en omfattende række målinger og undersøgelser. I vores arbejde har vi involveret eksterne eksperter på området samt Arbejdstilsynet. Konklusionen var, at luftens indhold af støv og metaller er tæt på eller under 10% af grænseværdierne. Dog vil Metro Service stadig stræbe efter at forbedre dette i 2024.

I sidste års rapport nævnte Metro Service, at der blev gennemført en undersøgelse vedrørende hjemmearbejde i retrospekt af Covid-19. Undersøgelsen var rettet mod den centrale organisation og ledere på tværs af organisationen, da de har været mest

påvirket af hjemmearbejde under pandemien. Vi ønskede at adressere problemet og satte derfor målet om at udvikle generelle retningslinjer og politikker i løbet af året. Vi har opnået dette mål, og Metro Service har nu indført en politik for hjemmearbejde.

I 2022 blev det nye initiativ, An even better place to work, lanceret inden for Metro Service. Dette initiativ blev iværksat for at forbedre vores arbejdsplads og skabe et miljø, hvor Metro Services medarbejdere også vil trives fremover. Vores mål er at engagere vores medarbejdere og forbedre deres generelle jobtilfredshed, hvilket vi er klar over kræver tid og hårdt arbejde.

I løbet af 2023 har Metro Service fulgt op på processen og input fra Metro Services ledere og medarbejdere. Mange projekter er blevet iværksat baseret på An even better place to work, hvor vi har fokuseret på følgende grupper: stewarder, kundeservice, teknikere, kontrolrummet, vores førstelinjeledelse og den centrale organisation.

For eksempel har Metro Service implementeret 24/7 IT-support, da vores aktiviteter overskrider, hvad der kategoriseres som normale arbejdstider. Vores kundeservice og



### Sundhed og trivsel på arbejdspladsen

	2021	2022	2023
Deltagelse i den årlige trivselsundersøgelse	81,5%	82,1%	81,6%
Medarbejdertilfredshed (skala 1-5)*	3,9	3,6	3,7
<b>I %</b>			
Virksomheden i alt — sygefravæ	5,9	7,6	5,5
Sygdom — fravær blandt stewarder	8,8	11	7,7
Sygdom — fravær blandt teknikerne	5,9	6,3	4,7
Sygdom — fravær i kontrolrummet	5,6	6,2	5,9
Sygdom — fravær i administrationen	1,6	4,9	3,8
Samlet personaleomsætning	12,5	15,75	15,16

\*2022 - data er blevet rettet ifm. medarbejdertilfredshed

kontrolrum kan blandt andet opleve IT-problemer under nattevagter og i weekender, og det er derfor vigtigt, at de også kan modtage IT-support i disse tidsrum. Derudover arbejder vi på at levere bedre ergonomisk udstyr til kontrolrummets fysiske arbejdsmiljø. Metro Service har også arbejdet på at forbedre uniformsreglementet for vores stewarder for at gøre det mere behageligt at bruge arbejdstøjet. Et større fokus på synlig ledelse har været en prioritet for Metro Service, og det er noget, vi kontinuerligt arbejder på. Derudover vil Metro Service arbejde på en kampagne for at opfordre til en endnu bedre adfærd og kultur på tværs af afdelingerne på arbejdspladsen i 2024. Vi vil fortsætte An even better place to work-initiativet i hele 2024.

### Indikatorer for et godt arbejdsmiljø

Metro Service betragter sygefraværsprocenten i virksomheden som en værdifuld målestok for at måle medarbejdernes overordnede sundhed og trivsel i hele organisationen. Vi mener, at en lav sygefraværsprocent afspejler et velfungerende og sundt arbejdsmiljø.

I 2023 var den samlede sygefraværsprocent for Metro Service 5,5%, hvilket er et fald fra

2022, hvor sygefraværsprocenten var 7,6%. Dette er et meget tilfredsstillende resultat. Metro Service støtter stadig fuldt ud de danske myndigheders anbefalinger om at blive hjemme, hvis man føler sig syg som følge af Covid-19.

En anden indikator for et godt arbejdsmiljø er medarbejderomsætningen. I 2023 var vores medarbejderomsætning 15,16%, hvilket er en lille nedgang fra sidste års 15,75%.

Resultatet for 2023 er desværre stadig over vores overordnede KPI-mål på 15%. Resultatet for 2023 er blevet påvirket negativt af et ophedet arbejdsmarked, med stor efterspørgsel på kvalificeret arbejdskraft, og en historisk høj inflation.

### Uddannelse, udvikling og træning af medarbejdere

Faglig vækst, personlig udvikling og uddannelse har stor betydning for Metro Service. Derfor giver vi vores medarbejdere mulighed for at forbedre deres færdigheder gennem kontinuerlig uddannelse, træning og efteruddannelse, som er relevant for sikkerhedsrelaterede opgaver og specifikke jobopgaver.

## Uddannelse og udvikling af medarbejderne

	2021	2022	2023
Antal uddannelsestimer for medarbejdere	37.512	27.133,74	50.164,50
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i SMT	47	122,85	266,5
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i MMT	782	541,12	499
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i FLMT	3.398	2.228,91	3.357,50
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i den centrale organisation		1.137,09	2.199,50
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i driften	20.179	13.567,59	33.946
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i vedligeholdelse	11.559	9.298,59	9.896
Antal timer medarbejderne har brugt på grunduddannelse	22.387	21.143,65	43.703,00
Antal nye lærlinge	4	7	5
Antal lærlinge der arbejder for Metro Service	8	13	16
Antal timer medarbejderne har brugt på efteruddannelse	5.199	4.538,10	6.461,00



Sikkerhed er et stort fokus hos Metro Service. Vi overholder en streng række kriterier for at følge Trafikstyrelsens jernbanesikkerhedsbestemmelser, BOStrab, og dennes retningslinjer, samt CENELEC jernbanestandarder. Vores træning og uddannelse af medarbejdere er derfor centreret om arbejdsmiljø, jernbanesikkerhed og cybersikkerhed med mere. Derudover støtter vi aktivt vores medarbejdere i at forfølge yderligere uddannelse, selvom det ikke er direkte relateret til deres nuværende roller, da det kan vise sig at være gavnligt for fremtidige karrieremuligheder og personlig udvikling.

### Ledelsesudvikling og uddannelse

Et af initiativerne, der blev iværksat som en del af An even better place to work, var et lederudviklingsprogram for alle ledelsesniveauer. Målet er at skabe et åbent læringsmiljø med fokus på både praktiske ledelsesopgaver og nye tilgange til ledelse. I løbet af 2023 har Metro Service fokuseret på onboarding-processen og har inviteret til forskellige onboarding-sessioner, hvor de nye ledere er

blevet introduceret til flere værktøjer relateret til ledelse, HR-politikker, kvalitetsstyrings-systemer, budgetplanlægning og mere. Derudover deltog hele ledelsen i et todages seminar i Q3 2023 med fokus på strategi og ledelse.

Materiale til denne uddannelse er udledt af vores nuværende forståelse af ledelse, tidligere træningserfaringer og vores ledende adfærdsprincipper.

### Faglig og personlig udvikling

For at fremme både faglig vækst og personlig udvikling støtter vi aktivt medarbejdernes engagement i eksterne uddannelsesmuligheder. Virksomheden dækker undervisningsgebyrer og materialer, der kræves til træningen. Derudover gives medarbejderne fri, hvis uddannelsen finder sted i arbejdstiden.

I Metro Service repræsenterer tre uddannelsesudvalg vores stewarder, teknikere og kontrolrumspersonale. Disse udvalg er dedikeret til at sikre den løbende uddannelse og træning af de specifikke grupper





Metro	10:33
• København N	02
• Via Østport	03
• Østport	04
• Via Kongens Nytorv	06
• København M	08
• Via Østport	08
• Østport	09
• Via Østport	07
• Via Kongens Nytorv	10
• København N	

DOT

REN  
KØBENHAVN  
KBH

Giv din PANT videre

Ren  
kærlighed  
til Kbh



med det formål at sikre og fastholde deres færdighedsudvikling.

I 2023 brugte Metro Service i alt 50.164,5 timer på uddannelse, hvilket svarer til et gennemsnit på 76 timers træning pr. medarbejder. Dette er en stor stigning fra de 27.133,74 timer, der blev brugt på uddannelse i 2022. Den store mængde uddannelsestimer i 2023 er resultatet af en ny tidsregistreringsprocedure, vækst af medarbejdere i organisationen og en generel stigning i grundlæggende uddannelse for vores medarbejdere.

### Fastholdelse af vores seniormedarbejdere

Metro Service er dedikeret til at bevare seniormedarbejdere ved at fremme et appellerende arbejdsmiljø, der imødekommer de naturlige behov forbundet med, at medarbejderen bliver ældre. Initiativer inkluderer regelmæssige årlige drøftelser med al seniorpersonale for at planlægge deres fremtidige arbejde, muligheder for reducerede og fleksible arbejdstider, når det er muligt, samt tildeling af seniorferie. I 2023 blev 81 medarbejdere tildelt ekstra seniorferiedage, hvilket viser en forpligtelse til at anerkende og værdsætte langvarig tjeneste. Et nyt initiativ anerkender 25 års tjeneste med et tillæg og fejring. Desuden inviteres senioransatte, der går på pension, til Metro Services næstkommende julefrokost, hvilket fremmer fællesskab og værdsættelse.

### Tiltrækning af nye lærlinge

I 2023 havde Metro Service 16 lærlinge, der arbejdede hos os som en del af deres uddannelse. Det er vores ambition at øge antallet af lærlinge og praktikanter som led i uddannelse af både unge og voksne og sikre fremtidens arbejdsstyrke. Målet er derfor at overgå kontraktlige forpligtelser ved at sigte efter mere end 10 lærlinge. Derudover tilbydes korte og langvarige praktikophold til studerende.

### Et sundt og sikkert arbejdsmiljø

Sikring af vores personales sikkerhed står som en grundlæggende værdi og etisk forpligtelse

inden for vores virksomhed. I adskillige år har Metro Service dedikeret betydelige ressourcer til at indføre en kultur af sundhed og sikkerhed med det formål at forebygge arbejdsulykker, uheld og overgreb. Vores initiativer omfatter robuste sikkerhedsstyringsystemer og omfattende træning i sikkerhed og konflikthåndtering. Vores forpligtelse forbliver fast i bestræbelserne på at fremme et sikkert arbejdsmiljø for vores medarbejdere og underbygge tilfredsheden hos vores passagerer.

I 2023 har vi sigtet mod at øge bevidsthedsniveauet om det arbejde og de forbedringer, der bliver taget hånd om inden for arbejds-

## Det er vores ambition at øge antallet af lærlinge og praktikanter som led i uddannelse af både unge og voksne og sikre fremtidens arbejdsstyrke.

miljøorganisationen. Formålet med at flytte handlinger fra at være forvaltet af den centrale organisation til de lokale grupper er at skabe en kortere vej til viden og beslutninger og et endnu tættere samarbejde med de valgte repræsentanter. Dette fokusområde vil fortsætte i 2024.

I løbet af 2024 vil Metro Service intensivere indsatsen vedrørende håndtering af kemikalier. Et primært initiativ indebærer uddannelse af medarbejdere i anvendelsen af vores kemikaliedatabase, især for dem, der arbejder direkte med kemikalierne. Vi anser dette initiativ for afgørende, da utilstrækkelig viden kan føre til ulykker og ugunstige påvirkning af det eksterne miljø. Desuden vil der på M3+M4-linjen blive introduceret en container til bortskaffelse af kemikalier.

Ud over den løbende gennemførelse af forbedringer af specifikke fysiske arbejdsforhold, har Metro Service etableret en styret proces, der gør det muligt for os at håndtere mulige risici og påvirkninger af ændringer, før de besluttes. Denne due diligence sigter mod at sikre, at vi kan forhindre uønskede virkninger af større fysiske ændringer i forhold til medarbejdernes sundhed og sikkerhed i endnu højere grad, samt at være i overensstemmelse med kravene til styring af ændringer ifølge ISO 45001, som vi sigter mod at opnå i fremtiden.

### Forebyggelse af overfald i metroen

Vores stewarder fungerer som det første kontaktpunkt for passagerer på daglig basis. Det er en toprioritet at sikre deres og vores passagerers beskyttelse mod verbale og fysiske overgreb. En af vores primære strategier for at garantere et sikkert og beskyttet arbejdsmiljø indebærer konflikthåndterings-træning, der er obligatorisk for alle stewarder, kundeservicemedarbejdere og medarbejdere i kontrolrummet.

Der tilbydes løbende gentræning til alle stewarder for at sikre, at de holdes opdaterede med konfliktløsningsteknikker inden for metroen. De modtager også træning i håndtering af problemer på sociale medier, da det har betydelig indflydelse og påvirkning på deres arbejdsmiljø. Vores mål er at ruste vores stewarder med de nødvendige

færdigheder til effektivt at håndtere forskellige situationer.

I tilfælde af enhver hændelse er der omfattende support til rådighed under og efter, herunder adgang til medicinsk og psykologisk bistand, hvis det er nødvendigt. Vores stewarder bidrager aktivt til at forebygge og håndtere usikre adfærd og forhold. I takt med at alle nye stewarder får erfaring med at håndtere og deeskalere konflikter, forventer vi en naturlig nedgang i antallet af overgreb, hvilket afspejler deres voksende ekspertise i at håndtere udfordrende situationer. Dette var dog stadig ikke tilfældet i 2023.

Det samlede antal overfald er det samme i 2023 sammenlignet med 2022. Dette er et utilfredsstillende resultat, som Metro Service fortsat arbejder på. Vi værdsætter, at vores stewarder vælger at rapportere, hvis de bliver udsat for overgreb, da det udviser psykologisk sikkerhed og tillid blandt vores medarbejdere. I 2023 modtog Metro Services steward-supervisorer gentræning i konflikthåndtering for bedre at kunne støtte stewarder, der oplever udfordrende situationer. Som en fortsættelse af dette vil alle vores stewarder modtage gentræning i konflikthåndtering i 2024.

Desuden vil Metro Service igangsætte et pilotprojekt vedrørende nattevagter for stewarder med fokus på kommunikation og handlingsplaner i 2024. Dette er for at reducere risikoen

### Et sundt og sikkert arbejdsmiljø

	2021	2022	2023
Samlet antal overfald	119	177	182
Antal fysiske overfald	62	36	77
Antal verbale overfald	57	113	105
Samlet antal dødsfald som følge af arbejdsrelaterede skade	0	0	0
Samlet antal arbejdsskader med høj konsekvens	0	0	0
Samlet antal registrerbare arbejdsrelaterede skader	36	44	31



for fysiske og mentale sundhedsproblemer, som vores stewarder kan opleve.

### Forebyggelse af skader på arbejdspladsen

Vores sikkerhedsstrategi drejer sig om at evaluere risici og kontinuert forbedre sikkerhedsbevidstheden. Hos Metro Service er der en forpligtelse til proaktivt at forhindre arbejdsulykker og -hændelser.

For at opnå dette mål implementeres vores risikostyringssystemer omhyggeligt for at identificere primære farer, såsom opgaver med brug af elektrisk værktøj, tunge løft og arbejde i højder. Brugen af tilgængelige rapporteringsmetoder, registreringsprotokoller og omfattende handlingsplanlægning er vitale komponenter inden for vores systemer. Disse procedurer tjener det dobbelte formål om at rette farlige forhold og etablere forebyggende foranstaltninger for fremtiden.

I 2023 består vores rapporterede arbejdsulykker hovedsageligt af forstuvninger samt forskellige former for psykisk og fysisk skade rettet mod vores stewarder.

Alle medarbejdere modtager ergonomisk støtte til at evaluere deres arbejdsstationer. For medarbejdere med administrative jobs gives anbefalinger til at optimere siddearrangementer, skærmplassering, tastaturpositioner, stole og borde. Derudover er der tekniske hjælpemidler til tunge løft i værkstederne.

I løbet af 2023 blev vores teknikere udstyret med nye platforme, til arbejde på metrotogene, ved M3+M4-værkstedet. Herved kan de justere platformens højde i overensstemmelse med deres arbejdsbelastning. I 1. kvartal 2024 installeres en ny vaskemaskine på M3+M4-linjens bogieafdeling til vask og maling af bogier. Metro Service har også investeret i et centralstøvsugersystem til 1. kvartal 2024, hvilket vil lette arbejdsbyrden for vores teknikere. Begge initiativer, i begyndelsen af 2024, vil have en enormt positiv effekt på arbejdsmiljøet.

Desuden blev der etableret et ny værksted

i 2023. Dette blev iværksat for at udføre større vedligeholdelse af togene på M1+M2 og M3+M4. Værkstedet blev etableret med fokus på det ergonomiske arbejdsmiljø, især for køretøjets bogieramme. To specielle lifte, understøttet af kraner og andre værktøjer, er anskaffet, hvilket gør det muligt at vende hele bogierammen og dermed give optimale ergonomiske arbejdsforhold for vores teknikere.

### Jernbanesikkerhed

Vores primære mål er at give passagererne den bedst mulige rejse, mens vi opretholder vores kompromisløse sikkerhedsstandarder. Det sikkerhedsstyringssystem, vi anvender, er omhyggeligt udformet til at dokumentere og evaluere alle jernbanesikkerhedsrisici for at sikre metroens sikre drift og vedligeholdelse. I overensstemmelse med relevante love, regulativer og kontraktlige forpligtelser gennemgår dette system årligt en revision af Trafikstyrelsen.

Hvert år fastsættes både kvantitative og kvalitative sikkerhedsmål, og deres fremskridt overvåges og vurderes løbende under den årlige ledelsesgennemgang.

Metro Service er stolt af at være ISO 9001-certificeret, hvilket etablerer en benchmark for at indføre en organisationskultur fokuseret på kontinuerlig selvbedømmelse, korrigerende foranstaltninger, revisioner og forbedringer. Denne cyklus opnås gennem øget medarbejderbevidsthed, robust ledelse og engagement i konstant forbedring.



# CSR-governance og risici

**Metro Service er forpligtet til at styrke og fremme vores bæredygtighedsinitiativer med erkendelse af, at et stærkt og ambitiøst styresystem er afgørende for at opnå vores mål.**

Vi stræber konstant efter at fordybe vores forståelse af bæredygtighedsrisici, muligheder og påvirkninger på tværs af hele vores værdikæde med det formål at forbedre vores interne procedurer. Vores mål er i sidste ende at optimere vores bæredygtighedsinitiativer og samfundsbevidsthed både nu og i fremtiden.

## CSR-governance

CSR har en stor betydning inden for vores organisation. Vores mål er at integrere CSR i alle aspekter af vores interne procedurer og styresystem. Ved at gøre dette bliver Metro Services forpligtelse til CSR indlejret i hele organisationen, da hver enkelt påtager sig ansvar i sin respektive rolle.

## Bestyrelsen

Bestyrelsen fastlægger mandatet for alle CSR-initiativer inden for Metro Service. Denne instans godkender den årlige CSR rapport og

sikrer overensstemmelse med vores overordnede forretningsstrategi og vores ejer, ATMs, krav. Bestyrelsen delegerer udførelsen af virksomhedens strategi til den administrerende direktør, og bestyrelsen arbejder sammen med ledelsen. Deres mål er ikke kun at opfylde kontraktlige forpligtelser, men at overgå dem og stræbe efter at levere den højeste servicekvalitet.

## Ledelsen

Den øverste ledelse har ansvaret for at kortlægge virksomhedens kommende CSR-retning og implementere den operationelle CSR-tilgang. For at støtte vores langsigtede mål fastsætter vi konstant nye KPI'er og tilpasser dem efter behov. I 2021 indførte vi CSR-KPI'er for at guide vores langsigtede strategiske initiativer og integrerede dem i virksomhedens samlede KPI-ramme. I overensstemmelse med EU's CSRD implementeres nye mål, målinger og handlinger for at bidrage til Metro Services CSR-strategi. Medlemmer af ledelsen deltager aktivt i vores CSR-styringskomité, der ikke kun opfordrer, men også styrker vores medarbejdere. Denne fælles indsats sigter mod at drive os mod bæredygtig succes i fællesskab.

## CSR-funktioner

Implementeringen af vores operationelle

CSR-initiativer delegeres til specifikke virksomhedsfunktioner i hele organisationen. Disse afdelinger har ansvaret for at overvåge den daglige udførelse af CSR-indsatser og er ansvarlige for at fremme løbende forbedringer, inden for CSR, på tværs af forskellige afdelinger.

## Risikovurdering

At forstå de bæredygtighedsrisici, vi kan udgøre, og møde samt identificere de iboende muligheder, er hjørnestenen i vores tilgang til bæredygtighed i vores virksomhed. At etablere et robust styresystem er afgørende for at gøre os i stand til at forstå, evaluere og håndtere potentielle bæredygtighedsrisici og muligheder på tværs af hele vores værdikæde.

Strukturen i vores styresystem og vores tilgang til håndtering af bæredygtighedsrisici er afgørende elementer for løbende at forbedre vores indflydelse på bæredygtighed.

I løbet af 2022 har Metro Service påbegyndt processen med at blive ISO 27001-certificeret. Denne certificering kræver en etablering, implementering, vedligeholdelse og løbende forbedring af et Information Security Management System (ISMS) inden for organisationen. Ved at være ISO 27001-certificeret vil vi kunne demonstrere, at vi har implementeret en robust ramme til håndtering af informationssikkerhedsrisici og sikre fortrolighed, integritet og tilgængelighed af følsom information. For at støtte og lede processen har Metro Service en CIO og CISO udpeget. Derudover er der mindst én ISMS-ambassadør i hvert ledelsesteam.

Metro Service tager cybersikkerhed alvorligt, og vi ser det som en vigtig aktivitet for at



drive ansvarlig forretning. Vi er blevet auditeret i løbet af december 2023, og vi forventer at blive certificeret i ISO 27001 i 1. kvartal 2024.

### The Corporate Sustainability Reporting Directive

Det kommende EU-direktiv om rapportering af virksomheders bæredygtighed forventes at træde i kraft i regnskabsåret 2024/25. Metro Service skal være compliant med CSRD i regnskabsåret 2025 med rapportering i januar 2026. Direktivet sigter mod at forbedre de nuværende bestemmelser i EU's direktiv om rapportering af ikke-finansielle oplysninger (NFRD) og sigter mod at forbedre synligheden af virksomhedens fremskridt inden for bæredygtighed. Under CSRD vil virksomheder være forpligtede til at offentliggøre oplysninger om ledelsens roller og ansvar, hvilket øger betydningen af governance i fremtidige rapporteringsindsatser inden for bæredygtighed.

Vores risikovurdering vil også blive tilpasset som følge af CSRD. Metro Service vil se nærmere på dette i løbet af 2024, baseret på den gennemførte dobbelte væsentligheds-svurdering og gap-analyse. Vi vil også fokusere på at samarbejde med vores ejer, ATM, og klienter, Metroselskabet, og Hovedstadens Letbane for at afstemme vores fremtidige rapportering. CSRD giver Metro Service mulighed for at fastsætte nye mål for at drive en endnu mere ansvarlig forretning fremadrettet.

### Enterprise Risk Management (ERM) framework

Metro Services Enterprise Risk Management ramme regulerer styringen af risici på tværs af virksomheden og dækker:

- Roller og ansvar for risikostyring
- Forbindelsen mellem risikovillighed og strategi
- Risikoprocesser
- Systemer og kultur, der understøtter risikostyring i virksomheden

Metro Services ERM-politik fastlægger de overordnede principper for risikostyring, der i sidste ende er rettet mod at opnå bæredygtig vækst og beskytte interessenter, som ejere, klienter, kunder og medarbejdere, i overensstemmelse med lovgivningsmæssige krav. Vores ERM-ramme gør os i stand til at skelne og anerkende bæredygtighedsbekymringer, der enten kunne udgøre muligheder eller risici for vores drift. Den hjælper os med at forstå de områder, hvor Metro Service har en forpligtelse til at mindske eventuelle potentielle negative virkninger, som vores forretning kan have på samfundet eller miljøet. Vores mål for 2023 var at integrere antikorrupsion i vores ERM-ramme, hvilket vi har opnået.

### Bæredygtighedsrisici

Ved hjælp af vores ERM-ramme har Metro Service identificeret forskellige bæredygtighedsrisici, der stammer fra vores forretningsaktiviteter. Ved hjælp af denne vurdering har vi gennemført en analyse af potentielle negative virkninger på miljøet og samfundet. De identificerede bæredygtighedsbekymringer, som betragtes som vores primære risici, inkluderer:

- Jernbane- og arbejdssikkerhed: manglende sikring af passagerernes og vores medarbejders sikkerhed og tryghed
- Miljø: manglende overholdelse af regler

### Forretningsetik og værdier

	2021	2022	2023
Antal medarbejdere der har gennemført CSR e-learningprogrammet	91%	98%	96%
Samlet antal indberettede whistleblower-sager	1	0	0



og bestemmelser vedrørende håndtering af miljømæssige aspekter som emissioner, udslip, forurening og mere - eller manglende overholdelse af retningslinjerne for internationale standarder for miljø- og energistyring (ISO 14001 og ISO 50001)

- Antikorrupsion: manglende overholdelse af vores etiske kodeks

For at overholde relevante love, regler og kontraktlige forpligtelser opretholder vi et styringssystem, der inkluderer registrering og evaluering af sikkerhedshændelser på jernbanenettet.

Hvad angår andre bæredygtighedsaspekter, som menneskerettigheder, indikerede vores vurderinger lave risici. Ikke desto mindre forventer vi, som en del af vores løbende ERM-proces, et potentielt mere varieret landskab, der muligvis kræver yderligere tiltag. Metro Service har ikke en menneskerettighedspolitik for nuværende. Da vi ikke indgår handelsaftaler med leverandører placeret i lande med høj risiko, har vi vurderet at vores

interne politikker har været dækkende. Dog vil vi i løbet af 2024 arbejde på en politik om menneskerettigheder og fokusere endnu mere på vores leverandører og værdikæden i overensstemmelse med CSRD.

### Forretningsetik og værdier

Metro Services vision, mission og værdier afspejler vores adfærd og repræsenterer, hvordan vi driver vores forretning. På grund af vores kontinuerlige vækst som virksomhed har vi implementeret en ny kernehistorie, Together on the journey, for at afspejle vores ambitioner og mål for fremtiden.

### Etiske kodeks

I Metro Service udgør vores etiske kodeks en væsentlig del af vores daglige aktiviteter. Dette garanterer, at alle aktiviteter inden for Metro Service udføres i overensstemmelse med menneskerettigheder, i ansvarlige arbejdsmiljøer, med forpligtelse til socialt engagement, uden korrupsion og med fokus på miljømæssig bæredygtighed.



Alle nye og kommende medarbejdere hos Metro Service bliver bekendt med kodekset og vores primære CSR-initiativer gennem et introduktions-e-læringsprogram. Vi har for nylig revideret kodekset for at sikre, at det er i overensstemmelse med forventningerne fra vores interessenter og kontraktmæssige partnere. I 2024 opdateres Metro Services CSR e-læringsprogram i overensstemmelse med CSRD.

Ved udgangen af 2023 havde 96% af vores medarbejdere gennemført CSR e-læringsprogrammet med succes. De medarbejdere, der ikke har påbegyndt e-læringsprogrammet, er nye medarbejdere, som vi forventer vil gennemføre i løbet af 2024.

#### Whistleblower-ordning

I 2021 implementerede Metro Service en whistleblower-ordning, der tilbyder en sikker og fortrolig platform for alle medarbejdere, bestyrelsesmedlemmer, leverandører og andre relevante partnere, der er tilknyttet Metro Service. Denne platform muliggør rapportering af eventuelle betydelige overtrædelser eller mistanke om kriminel eller uetisk adfærd. Rapporter kan omfatte forskellige emner som økonomisk kriminalitet, bestikkelse, svindel, overtrædelse af arbejdssikkerhed, seksuel chikane og mere.

Der var ingen rapporteringer i whistleblower-platformen i 2023.

Vi har til hensigt at promovere ordningen konsekvent for at sikre bred bevidsthed om dens tilgængelighed, og vi opfordrer vores medarbejdere til at bruge den, hvis det er nødvendigt.

#### Ansvarlig forvaltning af værdikæden

Vores mål er at styrke vores processer i leverandørkæden og sikre overensstemmelse med vores bæredygtighedsforudsætninger og ansvarlige arbejdsforhold. Som en del af denne bestræbelse indarbejder vi miljømæssige, sociale og etiske overvejelser i vores forretningsaktiviteter og leverandørkæde ved at fastsætte specifikke forventninger til vores leverandører.

Metro Service samarbejder med et netværk af 804 lokale og internationale leverandører, der primært er kategoriseret som leverandører af varer og tjenester. Vi søger transparent og compliant samarbejde med vores leverandører og forventer deres aktive støtte til vores

## Ved udgangen af 2023 havde 96% af vores medarbejdere gennemført CSR e-læringsprogrammet med succes.

bæredygtighedsmål og overholdelse af vores standarder for etiske forretningspraksis.

Alle primære leverandører skal underskrive en standardkontrakt, der inkluderer en forpligtelse til at overholde vores etiske kodeks. Denne kontrakt angiver den nødvendige dokumentation, som leverandøren skal levere.

Ved indgåelse af nye leverandørkontrakter for materialer og tjenester fastsætter vi yderligere krav vedrørende sociale klausuler relateret til beskæftigelse, lærlingeuddannelse og rapporteringsforpligtelser om arbejdsvilkår. Disse specifikationer er tydeligt beskrevet i Metro Services indkøbspolitik. Denne politik blev opdateret i løbet af 2023.

#### Adfærdskodeks for leverandører

Vi udviklede et adfærdskodeks for leverandører i 2022, som gælder for alle enheder, der samarbejder med Metro Service, uanset deres direkte eller indirekte tilknytning eller om deres engagement er permanent eller midlertidigt. Desuden samarbejder Metro Service tæt med Metroselskabet og Hovedstadens



Letbane for at sikre overensstemmelse med deres respektive adfærdskoder.

Vores adfærdskodeks for leverandører fastlægger vores forventninger til leverandører og forretningspartnere og omfatter De Ti Principper for FN's Globale Compact. Vi holder vores leverandører ansvarlige for de samme standarder for miljømæssig og social ansvarlighed som Metro Service.

Dette indebærer overholdelse af etablerede internationale standarder for miljøpraksis, antikorrupation, menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder. Kodekset pålægger leverandører at skabe et sikkert, ansvarligt og sundt arbejdsmiljø for alle deres medarbejdere. Overholdelse af både adfærdskodekset for leverandører og vores etiske kodeks er obligatorisk for alle leverandører og forretningspartnere, der er tilknyttet Metro Service.

### Vurdering af leverandører

Leverandører af en bestemt størrelse er forpligtede til at give oplysninger om ansvarlig forretningspraksis. Kvartalsvis skal de udfylde et spørgeskema, der detaljeret beskriver deres overholdelse af vores adfærdskodeks og dokumenterer deres medarbejderes arbejdsvilkår. Vi evaluerer deres svar og implementerer korrigerende tiltag, hvis en leverandør ikke opfylder vores standarder. Derudover overvåger vi leverandørens præstationer og fremskridt ved at udføre

rutinemæssige audits af vores kontraktlige leverandører.

Disse audits, udført af Bureau Veritas, involverer evaluering af indsamlede data og yderligere vurdering, når det skønnes nødvendigt. I 2023 blev der i alt gennemført fem audits, der alle bekræftede overholdelse af vores fastsatte krav af leverandørerne.

### Ansvarligt indkøb

Indkøb udføres med forpligtelse til retfærdighed, ansvarlighed og objektivitet med det formål at mindske risiciene vedrørende korrupation og svindel. Vores mål er at fremme sund konkurrence blandt leverandører. For køb over DKK 80.000 indhenter vi aktivt tilbud og dokumenterer proceduren for valg af leverandør. I hvert tilfælde fastsættes relevante udvælgelseskriterier, og de deles med potentielle bydere for at sikre en gennemsigtig og retfærdig proces.

I tilfælde af større leverandørkontrakter overholder Metro Service bestemmelserne i EU's forsyningsdirektiv 2014/25/EU og garanterer et upartisk valg af leverandører. For specifikke leverandørkategorier er der en prækvalifikation af tilbudsgiverne for at verificere overholdelse af krav såsom jernbanesikkerhedskriterier.

Derudover overholdt vi fortsat EU-sanktionerne vedrørende forsyninger fra Rusland

## Ansvarlig forvaltning af værdikæden

	2021	2022	2023
Samlet antal leverandører	732	734	804
Antal leverandører, der er vurderet på deres sociale indvirkning	4	5	5
Antal leverandører, der er identificeret som havende negativ social indvirkning	0	0	0
Antal leverandører, der er identificeret som havende negativ social indvirkning, hvor der er blev opnået enighed om forbedringer	0	0	0
Antal leverandører, der er identificeret som havende negativ social indvirkning, hvor samarbejdet blev afbrudt	0	0	0

i løbet af 2023. Metro Service har ingen handelsaftaler med virksomheder baseret i Rusland.

### Antikorrupation

Metro Service opretholder en nultolerancepolitik over for korrupation, bestikkelse og uetiske praksisser. Vi betragter forebyggelsen af korrupation som et fælles ansvar for alle vores medarbejdere, leverandører og partnere til at rapportere enhver form for umoralsk adfærd, inden for vores organisation, via kanaler som vores whistleblower-ordning.

Da vores forretning udvider sig, bliver vores leverandørkæde mere kompleks, hvilket øger risikoen for korrupation under indkøbsprocesser og muligheden for, at leverandører ikke opfylder vores standarder for ansvarlig forretningsadfærd. For at mindske disse risici følger vi vores indkøbs- og compliancepolitik i vores daglige aktiviteter og sikrer transparens i alle forhold til tredjeparter. Denne forpligtelse støtter vores allerede strenge indkøbsprocedurer, løbende screening af leverandører, overvågningsindsats og implementering af vores adfærdskodeks for leverandører. Heraf betragter Metro Service risikoen for korrupation som minimal.

Derudover prioriterer vi antikorrupationstræning gennem vores CSR-program, som er obligatorisk for alle medarbejdere. I 2023 sigtede vi mod at gennemgå vores politikker for at afstemme dem med ATM's politik om antikorrupation og transparens. Metro Service har opnået dette, og vi vil etablere

og implementere en antikorrupationspolitik i 2024. Tiltag for antikorrupation er også blevet integreret i vores ERM-ramme, hvilket styrker vores evne til at forhindre korrupation fremover inden for Metro Service. Derudover vil vi i 2024, i overensstemmelse med vores ejer, ATMs, retningslinjer, vedtage og implementere Transparency Internationals definition af antikorrupation.

Metro Service indgår ikke i handelsaftaler med leverandører placeret i lande med høj risiko, som identificeret i listen udviklet af Business Social Compliance Initiative (BSCI).

I 2023 har der ikke været tilfælde af korrupation inden for Metro Service.

### Gaver og repræsentation

Hos Metro Service er transparens og troværdighed vores grundlæggende værdier. Derfor fastholder vi kraftigt, at personlige interesser aldrig bør påvirke arbejdsrelaterede transaktioner eller komme i konflikt med Metro Services interesser. Dette kræver, at overrækelse eller modtagelse af gaver, underholdning eller andre tjenester kun må accepteres inden for rimelige grænser og efter godkendelse fra den nærmeste leder.

Metro Service har indført en politik om gaver og repræsentation. Denne politik sikrer, at alle medarbejdere forstår de tilladte grænser for at modtage gaver og deltage i repræsentative arrangementer.

Metro Service dokumenterer alle omkostninger i forbindelse med gaver, underholdning

## Antikorrupation

	2021	2022	2023
Samlet antal bekræftede korrupationstilfælde	0	0	0
Samlet antal tilfælde af manglende overholdelse af politikken for gaver og repræsentation	0	0	0

eller sociale arrangementer, der tilbydes til eksterne parter for at sikre transparens. Politikken for gaver og repræsentation skulle gennemgås i 2023, hvilket blev gennemført for at sikre dens relevans og effektivitet.

Der var ingen rapporteringer i løbet af 2023 i forbindelse med politikken.

### Velgørenhed

Det er vigtigt, at vores velgørende bidrag og donationer gavner lokalsamfundet, hvor vores operationer er placeret. Vi stræber efter at opretholde åbne dialoger og fremme tillidsfulde relationer inden for disse lokalsamfund.

Metro Services valgøreheds- og donationspolitik har lagt grundlaget for vores fremtidige engagement med valgørehedsorganisationer i lokalsamfundene. Denne politik fastsætter klare retningslinjer vedrørende målgrupper, kriterier, donationshåndtering og andre essentielle aspekter, der garanterer en retfærdig fordeling af alle donationer.

Den lægger vægt på fire strategiske områder: valgørehed, donationer, partnerskaber og frivilligt arbejde. Vores donationspolitik er blevet opdateret i løbet af 2023.

Hvert år donerer vi op til DKK 250.000 til værdige formål, der er i overensstemmelse med vores politik. Donationer blev i 2023 givet til organisationer i København, der hjælper udsatte mennesker i lokalsamfundet.

2023 har været et meget givende år. Som tidligere år har Metro Service forsat med at støtte Kræftens Bekæmpelse ved at yde et økonomisk bidrag til kampen mod kræft under 'Knæk Cancer'-ugen og Cycling4Cancer-begivenheden, som foregår hver oktober.

Derudover har Metro Service doneret til to herberg tæt på to af vores forretningsenheder, M1+M2 på Amager og M3+M4 i Sydhavn. Vi har støttet herbergcentret og natcaféen, Sundholm, på Amager med middag og festligheder både juleaften og nytårsaften,

og herbergcentret, Himmelekspressen, i Sydhavn med nye møbler. Vi fortsatte også med at støtte Kofoeds Skole med julegaver til børnene af hjemløse forældre.

Denne træning rustar dem til at yde optimal omsorg og bistand. Derudover får vores trænede stewarder identificerbart merchandise at bære, hvilket gør dem synlige for passagerer med usynlige handicap, der måske søger hjælp. I 2023 investerede Metro Service i mere synligt merchandise på grund af den voksende interesse fra vores medarbejdere.

Deltagelse i Solsikkeprogrammet, og adgang til relateret træning, er ikke begrænset til stewarder alene. Alle medarbejdere i Metro Service har mulighed for frivilligt at deltage og bidrage til dette program. Vi er stolte af vores fortsatte støtte til Solsikkeprogrammet og forpligter os til at støtte dets initiativer i fremtiden.

Metro Service bidrager til velgørende formål gennem aktiv deltagelse i forskellige begivenheder. I 2023 har vores engagement inkluderet deltagelse i Copenhagen Pride Parade, som støtter LGBTQIA+ rettigheder og fremmer mangfoldighed og lighed. Derudover deltog vi i Cycling4Cancer, for at støtte kampen mod kræft, og deltog i Lady Walk, som støtter kampen mod forskellige kvindesygdomme.

I 2024 er vores mål at fortsætte vores deltagelse i disse meningsfulde velgørende begivenheder. Som tidligere nævnt har Metro Service etableret en CSR-strategi i 2023, som vil blive implementeret fuldt ud i 2024. Denne strategi vil støtte vores mål om at udvide vores sociale indflydelse og samfundsbevidsthed i Københavns Kommune.

## Hvert år donerer vi op til DKK 250.000 til værdige formål, der er i overensstemmelse med vores politik.

I 2023 involverede Metro Service sig med en ny organisation i København ved navn, Ventilen. Denne frivillige organisation sigter mod at hjælpe unge, der kæmper med ensomhed. Metro Service ønsker at hjælpe de unge i København, og vi håber, at vores bidrag i 2023, og fremover, vil gøre en forskel.

I 2022 traf Metro Service beslutningen om at deltage i Solsikkeprogrammet. Dette program sigter mod at øge opmærksomheden for personer med usynlige handicap som ADHD, angst eller PTSD. Ved at støtte dette initiativ valgte vi at bidrage til en større sag, der støtter et fællesskab af personer, der kan møde udfordringer med at få hjælp i deres daglige pendlertur.

De af vores stewarder, der viser interesse for at støtte programmet, gennemgår specialiseret træning relateret til usynlige handicap.







# Rapporteringspraksis

Metro Service overholder Årsregnskabsloven (08.08.2019) og rapporterer i overensstemmelse med regnskabsklasse C - store virksomheder.

Rapporteringskravene omfatter balanceopgørelse, resultatopgørelse, pengestrømsrapport, egenkapitalopgørelse og oplysninger om finansielle transaktioner til nærtstående parter.

Dette udgør vores redegørelse for Årsregnskabsloven §99a.

Rapporten overvåger virksomhedens resultater inden for følgende områder:

- Miljø
- Mennesker
- CSR-governance, risici og korruption

Virksomheden har fastlagt politikker inden for disse områder. Disse politikker overvåges ved hjælp af et sæt KPI'er, der er baseret på objektiv dataindsamling og validering af uafhængige revisorer eller andre, hvor det er muligt.

Datasættene omfatter tidligere år for at sikre, at oplysningerne har den højeste mulige værdi og giver alle interessenter mulighed for at følge virksomhedens fremskridt.

Rapporten offentliggøres hvert år som en integreret del af virksomhedens årsberetning. Desuden offentliggøres rapporten på virksomhedens hjemmeside som et separat dokument. ([www.metroservice.dk](http://www.metroservice.dk))

Yderligere oplysninger kan fås ved henvendelse til MetroService på [info@metroservice.dk](mailto:info@metroservice.dk) eller MetroService A/S, Metrovej 3, 2300 København S.



# Præstationsoversigt

	2021	2022	2023
<b>Miljø</b>			
<b>I MWh, %, Ton og m3</b>	*	**	***
Samlet energiforbrug	68.894	70.386	71.389
Købt elektricitet til tjenester (andet strøm)	24.576	25.275	24.070
Købt elektricitet til drift af servicebiler (kørestrøm)	41.493	43.124	44.998
Diesel til drift af servicebiler	143	167	143
Fjernvarme	2.748	1.961	2.243
Samlet energiproduktion — solpaneler	66	63	66
Antal elektriske biler ud af den samlede flåde af servicebiler	85%	100%	100%
Samlet affaldsproduktion***	458	823	890
Samlet genvundet affald	112	145	129
Samlet bortskaffet affald	346	678	760
Samlet vandforbrug**	11.286	14.216	18.930
Vandforbrug for togvaskemaskine	4.200	7.046	13.315
Vandforbrug for tunnelvask	1.150	422	476

## Mennesker

Kvinder total	23%	22%	21%
Kvinder i bestyrelsen	25%	25%	25%
Kvinder i ledelsen	19%	26%	24%
Deltagelse i den årlige trivselsundersøgelse	81,5%	82,1%	81,6%
Medarbejdertilfredshed (skala 1-5)****	3,9	3,6	3,7
Virksomheden i alt — sygefravær	5,9%	7,6%	5,5%
Sygdom — fravær blandt stewarder	8,8%	11%	7,7%
Sygdom — fravær blandt teknikerne	5,9%	6,3%	4,7%
Sygdom — fravær i kontrolrummet	5,6%	6,2%	5,9%
Sygdom — fravær i administrationen	1,6%	4,9%	3,8%
Samlet personaleomsætning	12,5%	15,75%	15,16%
Antal uddannelsestimer for medarbejdere	37.512	27.133,74	50.164,50
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i SMT	47	123	266,5
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i MMT	782	541	499

	2021	2022	2023
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i FLMT	3.398	2.229	3.357,50
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i den centrale organisation	1.547	1.137	2.199,50
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i driften	20.179	13.568	33.946
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i vedligeholdelse	11.559	9.299	9.896
Antal timer medarbejderne har brugt på grunduddannelse	22.387	21.144	43.703,00
Antal timer medarbejderne har brugt på efteruddannelse	5.199	4.538	6.461,00
Antal nye lærlinge	4	7	5
Antal lærlinge der arbejder for Metro Service	8	13	16
Samlet antal overfald	119	177	182
Antal fysiske overfald	62	36	77
Antal verbale overfald	57	113	105
Samlet antal dødsfald som følge af arbejdsrelaterede skade	0	0	0
Samlet antal arbejdsskader med høj konsekvens	0	0	0
Samlet antal registrerbare arbejdsrelaterede skader	36	44	31

## CSR-governance og risici

Antal medarbejdere der har gennemført CSR e-learningprogrammet	91%	98%	96%
Samlet antal indberettede whistleblower-sager	1	0	0
Samlet antal leverandører	732	734	804
Antal leverandører, der er vurderet på deres sociale indvirkning	4	5	5
Antal leverandører, der er identificeret som havende negativ social indvirkning	0	0	0
Antal leverandører, der er identificeret som havende negativ social indvirkning, hvor der er blev opnået enighed om forbedringer	0	0	0
Antal leverandører, der er identificeret som havende negativ social indvirkning, hvor samarbejdet blev afbrudt	0	0	0
Samlet antal bekræftede korruptionstilfælde	0	0	0
Samlet antal tilfælde af manglende overholdelse af politikken for gaver og repræsentation	0	0	0

\* 2021 - data rettet baseret på aktuelle og nye faktura fra leverandør

\*\* 2022 - estimat opdateret med aktuel

\*\*\* 2023 - affald, estimat for dec

\*\*\*\*2022 - data er blevet rettet ifm. medarbejdertilfredshed



# GRI standarder

## 2021, 2020, 2018 & 2016

Metro Service sigter efter at opfylde nedenstående GRI-standarder. GRI har revideret sine universelle standarder i 2021, og derfor har vi tilpasset os disse standarder. For yderligere beskrivelse af de præsenterede GRI-standarder kan du følge dette link: <https://www.globalreporting.org/standards>

Old disclosure nr. 2016, 2018, 2020	New disclosure nr. 2021	Disclosure title
<b>Organisational profile</b>		
102-1 102-3 102-4 102-5	GRI 2: 2-1	Organisational details
102-2 102-6 102-7 102-9 102-10	GRI 2: 2-6	Activities, value chain and other business relationships
102-7-a-i 102-8	GRI 2: 2-7	Employees
102-8-d	GRI 2: 2-8	Workers who are not employees
102-13	GRI 2: 2-28	Membership of associations
<b>Strategy</b>		
102-14	GRI 2: 2-22	Statement on sustainable development strategy
<b>Ethics and integrity</b>		
102-11 102-16	GRI 2: 2-23	Policy commitments
<b>Governance</b>		
102-18 102-22	GRI 2: 2-9	Governance structure and composition

Old disclosure nr. 2016, 2018, 2020	New disclosure nr. 2021	Disclosure title
<b>Stakeholder engagement</b>		
102-40 102-42 102-43	GRI 2: 2-29	Approach to stakeholder engagement
<b>Reporting practice</b>		
102-46	GRI 3: 3-1	Process to determine material topics
102-47 102-49	GRI 3: 3-2	List of material topics
102-48	GRI 2: 2-4	Restatements of information
102-50 102-52 102-53	GRI 2: 2-3	Reporting period, frequency and contact point
102-54	GRI 1: Requirement 8	Provide a statement of use
102-55	GRI 1: Requirement 7	Publish a GRI content index
102-56	GRI 2: 2-5	External assurance

### People

#### Diversity and Equal Opportunities

102-11 Clauses 1.1 & 1.2 103-1 103-2 103-3	GRI 3: 3-3	Management of material topics
405-1 (2016)		Diversity of governance bodies and employees

#### Employment

102-11 Clauses 1.1 & 1.2 103-1 103-2 103-3	GRI 3: 3-3	Management of material topics
401-1 (2016)		New employee hires and employee turnover

Old disclosure nr. 2016, 2018, 2020	New disclosure nr. 2021	Disclosure title
<b>Training and Education</b>		
102-11 Clauses 1.1 & 1.2 103-1 103-2 103-3	GRI 3: 3-3	Management of material topics
404-1 (2016)		"Average hours of training per year per employee"
404-2 (2016)		Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs
<b>Occupational Health and Safety</b>		
102-11 Clauses 1.1 & 1.2 103-1 103-2 103-3	GRI 3: 3-3	Management of material topics
403-5 (2016)		Worker training on occupational health and safety
403-9 (2016)		Work-related injuries
<b>CSR Governance and Risks</b>		
<b>Supplier Social Assessment</b>		
102-11 Clauses 1.1 & 1.2 103-1 103-2 103-3	GRI 3: 3-3	Management of material topics
414-1 (2016)		Supplier social assessment
414-2 (2016)		Supplier social assessment
<b>Anti-corruption</b>		
102-11 Clauses 1.1 & 1.2 103-1 103-2 103-3	GRI 3: 3-3	Management of material topics
205-3 (2016)		Anti-corruption

Old disclosure nr. 2016, 2018, 2020	New disclosure nr. 2021	Disclosure title
<b>Local Communities</b>		
102-11 Clauses 1.1 & 1.2 103-1 103-2 103-3	GRI 3: 3-3	Management of material topics
413-1 (2016)		Local communities
<b>Environment</b>		
<b>Energy</b>		
102-11 Clauses 1.1 & 1.2 103-1 103-2 103-3	GRI 3: 3-3	Management of material topics
302-1 (2016)		Energy consumption within the organisation
<b>Waste</b>		
102-11 Clauses 1.1 & 1.2 103-1 103-2 103-3	GRI 3: 3-3	Management of material topics
306-3 (2020)		Waste generated
306-4 (2020)		Waste diverted from disposal
306-5 (2020)		Waste diverted from disposal
<b>Water and Effluents</b>		
102-11 Clauses 1.1 & 1.2 103-1 103-2 103-3	GRI 3: 3-3	Management of material topics
303-3 (2018)		Water withdrawal



**Metro Service**

Metrovej 3  
2300 København S

T. + 45 3248 2800  
[metroservice.dk](http://metroservice.dk)

