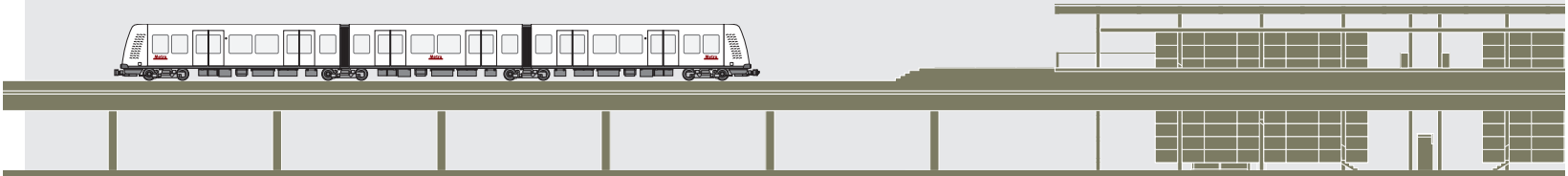
Etisk kodeks



METRO SERVICE

Indholdsfortegnelse

1. **Forord**

2. **Vision og værdier**
   - Bevidsthed om sikkerhed og miljø
   - Kundeorientering
   - Faglig ekspertise
   - Teamwork

3. **Principper for social ansvarlighed (CSR)**
   - Menneskerettigheder og arbejdsvilkår
   - Miljø
   - Unfair adfærd og anti-korruption
   - Relationer til tredjepart

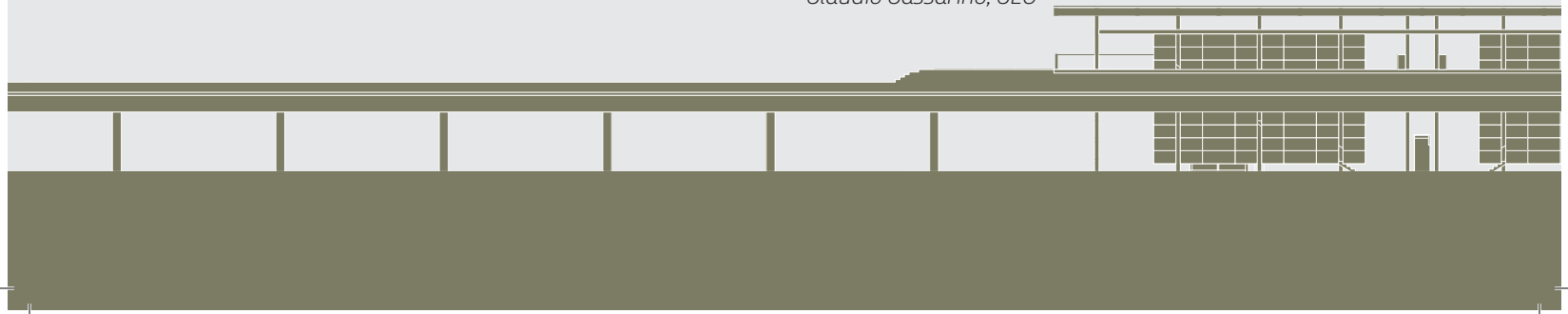
4. **Forpligtelser og generelle rammer**

1. Forord

Kære Kolleger

Siden Metro Service blev etableret i 1999, har virksomhedens sociale ansvar været en integreret del af den måde hvorpå virksomheden drives. Vores formål er at drive og vedligeholde den københavnske metro samt øvrig offentlig transport i Danmark sammen med andre aktiviteter relateret hertil.
Med baggrund i dette, har vi fastholdt fokus på de etiske områder, som er relevante for både vores virksomhed og for vores interessenter.
Metro Service ønsker at deltage aktivt i arbejdet for at skabe en global bæredygtig udvikling, hvor social ansvarlighed og omsorg for miljøet går hånd i hånd med sund udvikling af forretningen.
Vores navn skal altid forbindes med respekt for menneskerettigheder, gode arbejdsforhold, socialt engagement, anti-korruption samt miljømæssig ansvarlighed.
Metro Service har derfor forpligtiget sig til årligt at rapportere om aktiviteter og fremgang indenfor vores principper for social ansvarlighed. Rapporteringen vil bestå af en Corporate Social Responsibility (CSR) -rapport, som vil blive publiceret på intranettet og på hjemmesiden m.dk.
I forlængelse af vores principper for social ansvarlighed har vi udarbejdet et etisk kodeks, som hjælper os til at sætte standarder for vores arbejde og samtidigt sikrer, at vi som en del af ATM- koncernen efterlever det etiske kodeks, der er opstillet for koncernen. Som en del af ATM-koncernen, er vi forpligtiget til at bidrage til velfærd, livskvalitet og vækst i samfundet, hvori vi opererer ved at levere effektiv, teknologisk avanceret og miljøvenlig service med respekt for folkesundheden.
Principperne for adfærd og handling skal indarbejdes i vores politikker og i den daglig praksis - og skal efterleves af alle medarbejdere for at sikre vores integritet og succes.

Claudio Cassarino, CEO



2. Vision og værdier

Metro Service vil være den virksomhed som
- Driver alle metrolinjer i København
- Betragtes som de førende eksperter indenfor O&M af førerløse metroer
- Er i stand til at udnytte viden og ekspertise til at udvikle nye forretningsområder inden for offentlig transport i Danmark

Vi må konstant udvikle vores evner til dagligt at levere fremragende resultater for at opfylde og overgå forventningerne fra vores passagerer, medarbejdere, Metroselskabet og vores ejere.

Derfor vil vi fokusere på
- Bevidsthed om sikkerhed og miljø
- Kundeorientering
- Faglig ekspertise
- Teamwork

Bevidsthed om sikkerhed og miljø
Som operatør af offentlig trafik støtter vi aktivt bæredygtighed i de områder, hvori vi opererer. Miljømæssige og tekniske forbedringer går hånd i hånd med økonomi, og vi stræber konstant indenfor vores evner efter at reducere negativ indvirkning på miljøet.

Vi opfylder vores forpligtigelser ved at minimere miljøpåvirkningen, reducere anvendelsen af ikke-vedvarende energiressourcer og sikre korrekt affaldssortering. Certificering efter standarden ISO9001 og efterlevelse af standarden ISO14001 hjælper os med at sikre en struktureret tilgang til og forvaltning af disse områder.

Medarbejdersundhed og -sikkerhed
Vi ønsker at fremme sundhed og sikkerhed hos alle vores medarbejdere igennem information og dialog, og ved at tilbyde og

opfordre til deltagelse i sundhedsfremmende aktiviteter. Vi stræber efter at højne vores standarder, hvor det er muligt. Vores medarbejderhåndbog giver detaljerede informationer omkring: sundhed, sikkerhed på arbejdspladsen, balance mellem familie- og arbejdsliv, misbrug af alkohol og narkotika, rygning mm.

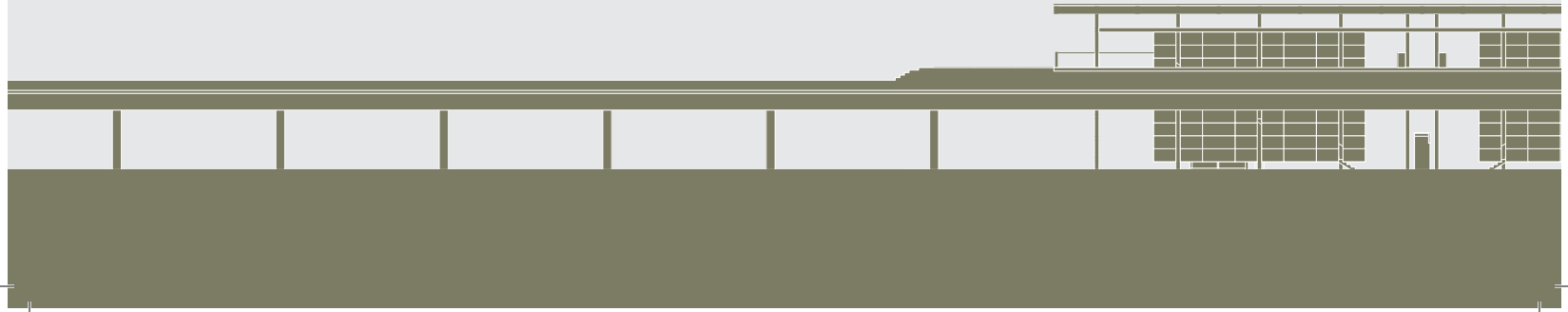
Vores medarbejderes hovedansvar er at beskytte dem selv, deres kolleger og tredjeparter mod alle former for skade, vold og hændelser, der kan opstå i forbindelse med vores drift og aktiviteter.

Kundeorientering

Vi møder vores kunders forventninger med klar information, driftsstabilitet og sikkerhed. Derfor stræber vi altid efter både at forbedre service og drift af vores tog samt kundeservice, foruden information og dialog med vores passagerer gennem optimering af forskellige kommunikationskanaler.

Faglig ekspertise

Ekspertise er essentiel for den enkeltes faglige og personlige udvikling og gælder for hele virksomheden. Dette afspejles ved, at vi viser respekt for hinandens kompetencer og tid og leverer gode resultater til vores interessenter.
Udvikling af faglige og sociale kompetencer er en vigtig forudsætning for virksomhedens fortsatte udvikling og succes. Derfor tilbyder vi gode muligheder for faglig videreuddannelse. Den enkelte medarbejder er dog også ansvarlig for kontinuerligt at forbedre sine færdigheder og for at søge den nødvendige viden, således at vi alle er i stand til at udføre vores nuværende opgaver og samtidigt udvikle os igennem vidensdeling.



Teamwork

Teamwork er reflekteret i vores villighed til at lytte, informere, dele viden, forklare og indgå i en anerkendende dialog (AI) samt i den måde, hvorpå vi giver feedback og kommunikerer på tværs af organisationen.

AI betyder også, at alle medarbejdere kan udtrykke deres utilfredshed eller give konstruktiv kritik på en åben og fair måde i relation til deres arbejdsbetingelser uden frygt for, at der anvendes repressalier for at forhindre dette.

Sikring af fortsat forbedring sker gennem anvendelse af virksomhedens sikkerhedsledelsessystem og virksomhedens ISO9001 kvalitetsledelsessystem, som også inkluderer et hændelsesrapporteringssystem (INSYS). Anvendelse af disse systemer danner grundlag for et tillidsfuldt arbejdsmiljø, snarere end straf i tilfælde af afvigelse. Endvidere hjælper den analytiske tilgang til at reducere antallet af afvigelser.

3. Principper for social ansvarlighed (CSR)

Principperne for CSR sætter rammerne for vores overordnede forretningsstandard og sætter de generelle rammer, indenfor hvilke vi ønsker at operere.

Metro Service har udviklet og valgt et sæt principper, der skal danne rammerne for arbejdet med Corporate Social Responsibility (CSR), og der skal kommunikeres i overensstemmelse hermed. Principperne repræsenterer de hovedområder, som vi finder relevant af forretningsmæssige og sociale årsager.

Vores vision og værdier afspejler, sammen med principperne for social ansvarlighed, vores holdninger og adfærd og viser, hvordan vi driver vores forretning.

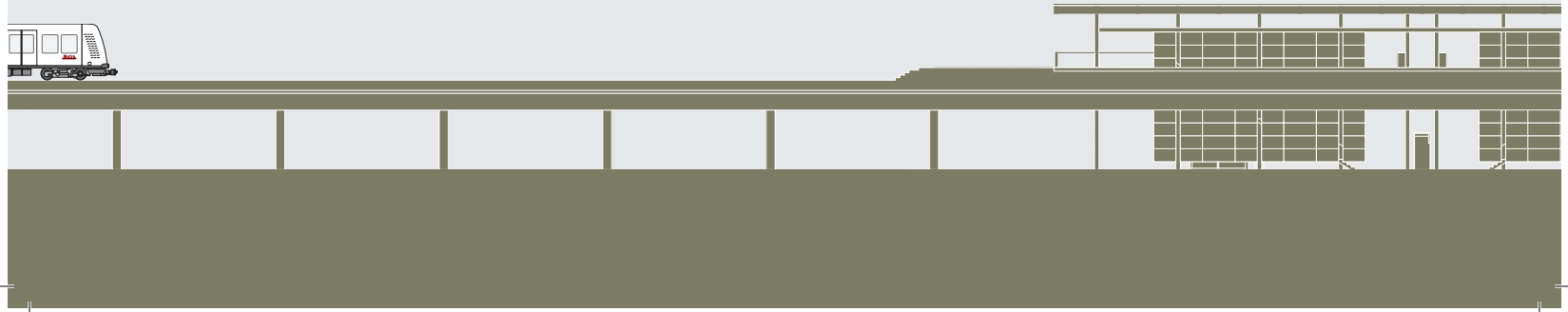
Vi skal som virksomhed skabe overskud for at kunne bidrage positivt til at bevare og skabe arbejdspladser. Dette skal altid ske på en etisk måde, hvor vi anerkender vores sociale ansvar.

Menneskerettigheder og arbejdsvilkår

Menneskerettigheder i virksomhedsperspektiv inkluderer i særdeleshed arbejdsvilkår samt et sundt og sikkert arbejdsmiljø. I Danmark er disse områder i vid udstrækning reguleret i lovgivningen og af kollektive overenskomster.

Vi må alle, uden undtagelse, respektere arbejdstageres ret til foreningsfrihed og medlemskab af faglige klubber samt overenskomstforhandlinger i overensstemmelse med nationale love og regler. Vi anerkender også vores medarbejders ret til at afstå fra kollektiv repræsentation, og vi respekterer ytringsfriheden, hvorimod vi ikke accepterer nogen form for propaganda i vores virksomhed.

Metro Service og vores medarbejdere skal afstå fra alle former for tvangsarbejde eller børnearbejde iht. ILO konventionerne, uanset om dette sker direkte, indirekte eller gennem underleverandører.



Vi ønsker at fremme ligestilling og vi accepterer ikke diskriminering, chikane eller mobning på grund af fx race, hudfarve, køn, seksuel orientering, alder, handicap, sprog, religion, politisk eller anden holdning, kulturel baggrund eller etnisk oprindelse.

Derfor opfordrer vi til en aktiv dialog mellem vores medarbejdere. Vi tror på, at dette er den mest effektive måde at arbejde på, idet vi betragter forskellighed som en styrke i vores daglige arbejde. Metro Service accepterer ikke voldelig adfærd og derfor har vi en nultolerancepolitik overfor vold.

Vi ønsker, at alle medarbejdere forbedrer deres kompetencer både fagligt og personligt og derfor arbejder vi aktivt med forskellige undersøgelser og dialogværktøjer for at forbedre vores medarbejderes evner, sundhed samt balance mellem arbejde og privatliv. I vores medarbejderhåndbog er beskrevet instrukser og procedurer, der vejleder os i ledelse af vores medarbejdere.

Metro Service vil inden for virksomhedens tekniske og økonomiske muligheder løbende forebygge ulykker og minimere virksomhedens arbejdsbelastning samt styrke arbejdsmiljøet i overensstemmelse med standarden OHSAS 18001.

Yderligere vil Metro Service bidrage aktivt til at forebygge hændelser og ulykker og forbedre sikkerhedsniveauet, for at sikre sikker drift og vedligeholdelse for både passagerer og medarbejdere.
Metro Service overholder gældende love og kontraktlige bestemmelser og vil prioritere sikkerhedsmæssige overvejelser i alle beslutninger.

Miljø

I 2012 introducerede og implementerede Metro Service et miljøledelsessystem baseret på standarden ISO 14001. Med dette system stræber vi efter at forbedre vores miljøpåvirkning ved at integrere miljøhensyn i vores daglige arbejde.

De specifikke miljøprojekter er primært relateret til reduktion af spildevand, affald, støj, støv og energi gennem både tekniske og adfærdsændrende aktiviteter og initiativer. På områder hvor vi har eller kan få væsentlig indvirkning på miljøet, vil vi bruge vores ledelsessystemer til at kontrollere og rapportere vores resultater.

Unfair adfærd og anti-korruption

Overholdelse af gældende national og international lovgivning er en selvfølge. Som et aktivt og ansvarligt medlem af det samfund, hvori vi opererer, er vi forpligtet til at respektere og overholde love og almindeligt accepterede etiske principper om gennemsigtighed, korrekthed og loyalitet.

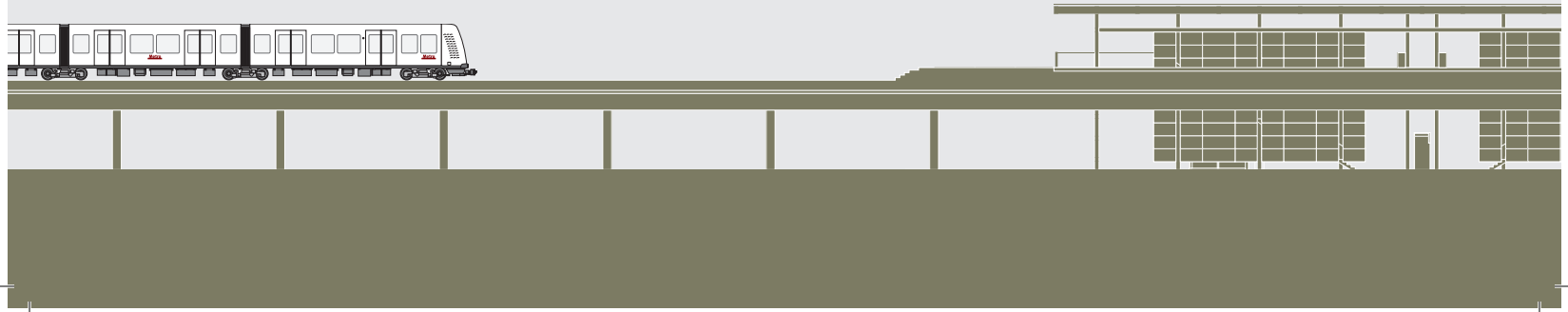
Ved forhandling med erhvervslivet eller private, kommercielle partnere eller ved forbindelser med offentlige myndigheder er det ikke tilladt at love eller yde kontant betaling eller foreslå beskæftigelse og /eller kommercielle muligheder, som kan give fordele for ansatte i den offentlige forvaltning eller for en privat partner.

Vi afviser alle former for aktiv eller passiv korruption, afpresning eller bestikkelse. Dette må ikke tilbydes, loves, gives, accepteres, tolereres, eller bevidst udnyttes i vores forhold med partnere, kunder, leverandører, institutioner og offentlige forvaltninger.

Relationer til tredjepart

Leverandører

Metro Service ønsker at samarbejde med vores leverandører på en gennemsigtig og struktureret måde. Derfor har vi etableret en indkøbspolitik, der er implementeret i vores daglige arbejde for at sikre gennemsigtighed i alle relationer til tredjepart. Alle større indkøb i Metro Service skal ske gennem et udbud



blandt forskellige leverandører. Udvælgelsen af leverandøren er baseret på faste kriterier og er udført af en person uafhængig af rekvirenten. På denne måde ønsker vi at sikre, at køb i vores virksomhed sker på et fair og objektivt grundlag så risikoen for korruption og svig forbundet med relationer til tredjeparter kan blive mindst muligt. Derudover ønsker vi at bidrage til opretholdelsen af en sund konkurrence mellem vores leverandører.

Metro Service forventer, at vores leverandører og deres underleverandører overholder både relevant national og international lovgivning og forventer desuden, at deres etiske adfærd lever op til dette etiske kodeks. Med større leverandører af varer og tjenesteydelser er der indgået kontrakter, hvori der stilles krav til opfyldelse af det etiske kodeks.

Relationer med partier, bevægelser, politiske og faglige organisationer
Metro Service ønsker at være socialt ansvarlige både i forhold til det lokale samfund og i forhold til velgørenhed.

Velgørenhed gives direkte til at støtte forskellige initiativer, som er i overensstemmelse med vores værdier og vores interessenters værdier. Disse velgørenhedsinitiativer bør forbedre rejseoplevelsen, styrke eller øge brugen af Metroen.

Desuden gives der støtte gennem kommercielle aktiviteter i Metro Service, hvor der gives gratis reklameplads til velgørenhedsorganisationer, ikke kommercielle organisationer, NGO'er og andre.

Vi giver ikke direkte eller indirekte støtte til enkeltpersoner, enkelte organisationer eller begivenheder, der støtter politiske, religiøse eller etisk kontroversielle områder.

Industrielle brancheforbindelser reguleres af relevante aftaler og relationer til fagforeninger. Hvor skitseret af national aftaleret og af nationale, regionale eller virksomhedens protokoller er forbindelserne baseret på gennemsigtighed og god tro.

4. Forpligtigelser og generelle rammer

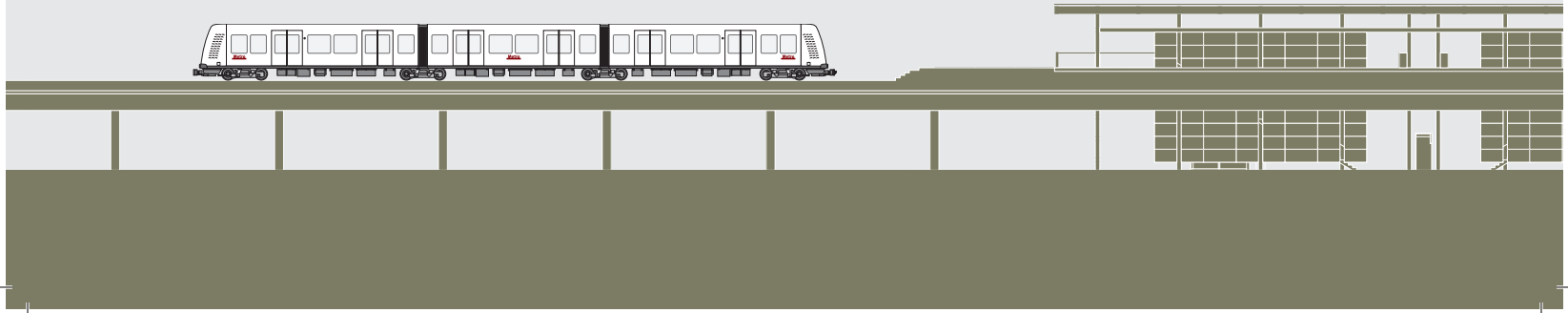
Forpligtigelser

Medarbejdere og enhver, der direkte eller indirekte, permanent eller midlertidigt samarbejder med eller arbejder i Metro Services interesse er forpligtet til at kende og respektere det etiske kodeks og vores principper for social ansvarlighed.

Alle ledere er forpligtede til at foregå med et godt eksempel, respektere det etiske kodeks, sikre at principperne overholdes, straks etablere korrigerende foranstaltninger, hvis det kræves og rapportere til den øverste ledelse i tilfælde af konflikt mellem de etiske principper og driften i Metro Service.

Generelle rammer

Vores etiske kodeks medvirker til at skabe en ramme, hvor vi alle samarbejder for at opretholde et godt arbejdsmiljø med gensidig respekt for den enkeltes værdighed, ære og omdømme.



METRO SERVICE

Pekema A/S - Januar 2015