

SAMFUNDSANSVAR 2022



Metro Service



I år kunne Metro Service fejre 20-års jubilæum i København. Vi har som virksomhed forpligtet os til at fremme den bæredygtige dagsorden ved at stræbe efter at drive vores forretning ansvarligt.

Claudio Cassarino, CEO

Indhold

Forord fra vores CEO	3
Højdepunkter fra 2022	4
Reaktion på begivenhederne i 2022	6
Om Metro Service	9
Vores værdikæde	10
Bæredygtighed hos Metro Service	12
Miljø	16
Mennesker	20
CSR-governance og risici	30
Rapporteringspraksis	36
Præstationsoversigt	38
GRI standards	40

Forord fra vores CEO

2022 var et positivt år for Metro Service. Vi fejrede 20-års jubilæum i København og havde 100 millioner kunder på blot et enkelt år. I løbet af 2023 vil Metro Service løbende have fokus på udvikling af vores virksomhed, en bæredygtig dagsorden og vores medarbejders trivsel.

På trods af Covid-19 restriktioner i begyndelsen af året vendte vores kunder gradvist tilbage til Metroen. Undervejs fortsatte vi drift og vedligehold af Metroen, samtidig med at vi fortsat leverede et højt serviceniveau til vores kunder takket være en enestående indsats fra alle vores medarbejdere.

I år kunne Metro Service fejre 20-års jubilæum i København. Vi er meget stolte af den vigtige rolle, vi har spillet ved at levere bæredygtig kollektiv transport. Derudover nåede vi i december op på imponerende 100 millioner passagerer i 2022. Tour de France den 1. juli var en af de store begivenheder i det forgangne år, der resulterede i det høje antal passagerer, da hele 560.000 passagerer benyttede Metroen i København.

I 2022 blev otte nye tog sat i drift for at udvide M1 og M2 samt imødekomme fremtidige kundekrav. Den servicetilgængelighed (SA), der blev leveret til vores kunder, var endnu en gang ekstremt høj: 99,3% for M1 og M2 samt 99,5% for M3 og M4.

En anden stor bedrift var at nå vores mål om at gøre vores servicebiler 100% elektriske i 2022, hvilket jeg personligt er meget tilfreds med.

Vores fortsatte CSR-engagement

Hos Metro Service har vi forpligtet os til at fremme den bæredygtige dagsorden ved at stræbe efter at drive vores virksomhed ansvarligt. Jeg er meget stolt over, hvordan vores engagement hele tiden vokser, og at vi hvert år forsøger at nå nye mål. I løbet af året fortsatte vi med at gennemføre CSR-aktiviteter, der blev indledt i 2022, på trods af udfordringer som følge af Covid-19-pandemien.

I 2022 etablerede vi nye kørestrømsmålere, som derved giver os mere præcise data til at overvåge og forbedre aflæsning af energiforbrug. Vi rekrutterede syv nye lærlinge som led i vores ambition om fortsat at hjælpe unge og voksne med at komme ind på eller vende tilbage til arbejdsmarkedet, således at vi ved udgangen af 2022 havde i alt 13 lærlinge. Derudover har Metro Service igangsat projektet "An even better place to work", som har til formål at belyse vores medarbejders trivsel, og hvordan vi kan forbedre vores arbejdsplads for at skabe et miljø, hvor Metro Services medarbejdere fortsat trives i fremtiden.

Det kommende år

2023 bliver endnu et spændende år med flere bæredygtige initiativer på dagsordenen. Med ny EU-lovgivning på vej om virksomheders sociale ansvar er det vores mål at udvikle og forbedre vores CSR-strategi. Hensigten med denne rapport er at skabe gennemsigtighed med hensyn til vores handlinger, de dilemmaer, vi står over for, og hvordan vi reagerer på samfundsmæssige udfordringer. Jeg håber inderligt, at 2023 bliver endnu et produktivt år, og at vi fortsat kan levere en pålidelig drift og vedligeholdelse af Metroen med vores dedikerede medarbejdere, samtidig med at vi yder et højt serviceniveau til vores kunder.

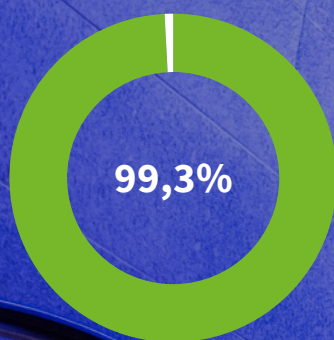
I denne rapport kan du finde vores CSR-relaterede politikker, initiativer og fremskridt.



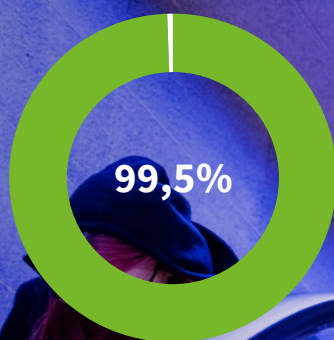
Claudio Cassarino, CEO

Højdepunkter fra 2022

SA RESULTATER



M1+M2



M3+M4

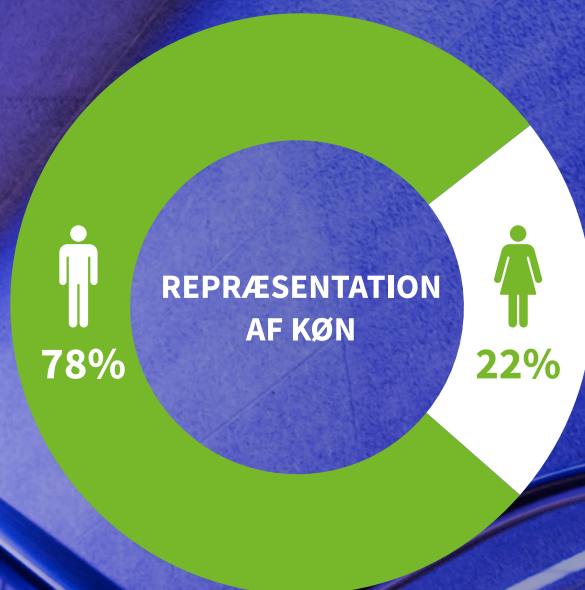
13

LÆRLINGE





**ALLE SERVICEBILER ER
ELEKTRISKE DREVET**



70.386 MWh
ENERGIFORBRUG

Reaktion på begivenhederne i 2022

I begyndelsen af 2022 fortsatte Covid-19-pandemien med at påvirke vores aktiviteter, kunder og medarbejdere. Som en ansvarlig arbejdsgiver, fulgte vi Sundhedsstyrelsens anbefalinger, købte Covid-19-tests til vores medarbejdere og opfordrede alle til at overholde afstandskrav samt arbejde hjemme, for dem der havde muligheden. Vi opfordrede også alle til at bruge ansigtsmasker og håndsprit. I løbet af foråret blev restriktionerne gradvist fjernet, og København begyndte at ligne sig selv igen.

Covid-19 var ikke den eneste store begivenhed i år. Den russisk-ukrainske krig eskalerede drastisk i februar, da Rusland indledte en storstilet invasion af Ukraine. Som følge heraf er energipriserne steget drastisk. Det betyder, at vi skal navigere os igennem en usikker periode med stigende udgifter for vores virksomhed samt højere leveomkostninger for vores medarbejdere. Inflationen er også steget i løbet af året, blandt andet som følge af reaktionen på Covid-19 og den russisk-ukrainske krig, hvilket har skabt problemer i hele forsyningskæden.

2022 har derfor været et turbulent år med mange udsving, hvilket vi som virksomhed har været påvirket af. Derfor bliver vi nødt til at tilpasse os og forberede os på, at der kan komme flere begivenheder, der kan påvirke vores udvikling. Vi har til hensigt at rykke os endnu mere i 2023 ved at udvikle vores bæredygtigheds mål og dermed bidrage yderligere til de ti principper i FN's Global Compact.









Om Metro Service

Metro Service har mere end 20 års erfaring med drift og vedligehold af førerløse metroer. Vi ønsker at være den foretrukne operatør for metro- og letbanesystemer i Danmark og yderligere udvide vores virksomhed i de skandinaviske lande. Vores mål er at levere de bedste mobilitetstjenester til det omgivende samfund og overgå vores kunders forventninger til pålidelighed, sikkerhed og komfort.

Vi driver og vedligeholder de fire eksisterende metrolinjer i København, M1, M2, M3 og M4. I løbet af 2022 udvidede vi M1+M2-linjen med otte nye tog og øgede dermed vores drift til 81 tog i alt, som ejes af vores kontraktpartner Metroselskabet. I 2024 forventes idriftsættelsen af M4 til Sydhavn, og i 2025 forventer vi at begynde at drive og vedligeholde Københavns Letbane, som er under etablering.

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

Metro Services mål er at excellere inden for sikkerhed og miljø, kundeorientering, faglig ekspertise og teamwork. Vores ambitioner, visioner og værdier er solidt forankret i vores organisation, og vi engagerer os i dem dagligt.

Vores værdikæde

Vi muliggør mobiliteten i samfundet og arbejder tæt sammen med vores kontraktpartnere, kunder og leverandører for at øge vores positive indflydelse. Vi har etableret nye indikatorer for vores CSR nøglepræstationer og implementeret initiativer for at forbedre vores risikostyring og integrere bæredygtighed i vores værdikæde. Vores indvirkning på værdikæden forklares nedenfor — fra indvirkningen på vores kunder til indvirkningen på miljøet.

Løbende vedligehold

Metro Service

Udgangspunkt

Vi er ansvarlige for driften og vedligeholdelsen af tog og infrastruktur ejet af vores kontraktpartner.

Samfundet

Vi udfører en vigtig samfundsopgave ved at sikre, at den københavnske Metro kører sikkert og uden afbrydelser som en del af det offentlige transport-system. Idet Metroen er samfundskritisk infrastruktur, ville en større hændelse efterfulgt af en længerevarende afbrydelse af vores tjeneste i høj grad påvirke mobiliteten for borgere og besøgende i København.

Højt kvalificeret arbejdskraft

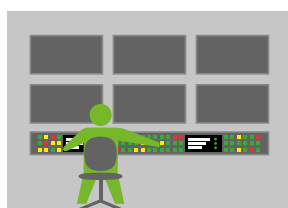
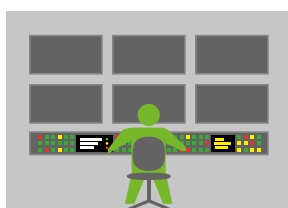
Metro Service er afhængig af en høj specialiseret og kvalificeret arbejdsstyrke for at drive vores virksomhed med succes. Alle afdelinger bidrager til dette ved løbende at modtage relevant og obligatorisk uddannelse og kurser hos både interne og eksterne partnere. Metro Services kontrolrumsmedarbejdere, stewarder og teknikere arbejder døgnet rundt. De støttes af højt kvalificerede specialister inden for IT, dataanalyse, ingeniørskab, HR, økonomi m.v.

Kunderne er i fokus

Driften af Metroen

Kunderne er i fokus i vores daglige drift. I togene og på stationerne er vores stewarder altid synlige og sikrer, at passagererne får en sikker og bekvem rejse med service af høj kvalitet. Vores to kontrolrum – det ene for M1+M2 og det andet for M3+M4 – er ansvarlige for at opfylde vores mål om servicetilgængelighed. Det kræver, at kvalificerede kontrolrumsmedarbejdere er på vagt 24/7 for at sikre, at Metroen altid kører problemfrit.

24-timers drift



Vedligeholdelsen af tog og infrastruktur

En problemfri og sikker døgndrift 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, som skal udføre deres arbejde i overensstemmelse med vores planlægnings- og sikkerhedskrav. Vores dygtige og specialiserede teknikere udfører vedligeholdelse af alle vores tog og spor fra vores to værksteder og ude i systemet.

Beskyttelse af kunder og medarbejdere

Sikkerhed kommer altid i første række. Jernbanesikkerhed er en del af enhver beslutningsproces. Vi arbejder fortsat på at forebygge hændelser og ulykker samt tilbyder uddannelse i konflikthåndtering for at beskytte vores kunder og medarbejdere.

Miljøhåndtering

Vi arbejder dedikeret på at minimere vores miljøpåvirkning. Gennem vores energibesparende initiativer og investeringer i bæredygtighed fortsætter vi med at lave fremskridt – men der kan altid gøres mere.

Kontrol af leverandører

Vi fortsætter med at overvåge, screene og tage hånd om bæredygtighedsproblemer i vores forsyningskæde. Vi har en særlig ansvarlig leverandørproces for at sikre overholdelse af vores adfærdskodeks for leverandører.

Bæredygtighed hos Metro Service

Virksomhedens sociale ansvar er centralt i Metro Services forretningsmodel. Helt fra virksomhedens start i 1999, har vi arbejdet på at udvikle os bæredygtigt. Metro Service har en ambition om at forene vores sociale og miljømæssige ansvar med henblik på at videreudvikle virksomheden. Derfor arbejder vi systematisk på at leve op til de ti principper i FN's Global Compact, som er baseret på internationalt anerkendte konventioner om menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorrupcion.

CSR spiller en vigtig rolle hos Metro Service, da vi tror fuldt og fast på, at vi løbende skal gøre den offentlige transport mere bæredygtig for vores passagerer i København. Målet er hele tiden at videreudvikle CSR-strategien og skabe nye initiativer, så vores omdømme forbindes med respekt og en ansvarlig tilgang til bæredygtighed.

Etisk kodeks

I overensstemmelse med de ti principper fra FN's Global Compact fastsætter vores etiske kodeks standarden for vores arbejde. Vores etiske kodeks lever op til principperne hos ATM Group, som vi er en del af. Det betyder, at Metro Service er forpligtet til at bidrage til samfundet ved at fremme vækst og øge livskvaliteten. Vores etiske kodeks er indarbejdet i vores forretningsmodel gennem politikker og praksis.

Metro Service ser det etiske kodeks som en ramme, der gør det muligt for vores medarbejdere at samarbejde og bidrage til at opretholde et godt arbejdsmiljø med gensidig respekt for den enkeltes værdighed, ære og omdømme. Uddannelse i vores etiske kodeks er obligatorisk for alle medarbejdere, da vi arbejder for, at disse principper overholdes fuldt ud.

Adfærdskodeks for leverandører

I overensstemmelse med vores etiske kodeks har vi udviklet et adfærdskodeks for leverandører for at skabe en ramme for alle virksomheder der har en kontrakt med Metro Service, så vi sikrer, at de etiske standarder overholdes. Metro Service

forventer, at vores leverandører er transparente og villige til at bidrage til at løse eventuelle udfordringer vedrørende menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorrupcion. Vi tager et stort ansvar for vores leverandører, og kan derfor opsige kontrakten med en leverandør, hvis de ikke overholder vores kodeks, nægter at deltage i due diligence-aktiviteter m.v.

Fremtidigt fokus på CSR

I løbet af 2022 har vi videreudviklet vores interne CSR-proces efter etableringen af et mere struktureret fokus på nøgleresultatindikatorer (KPI) i 2021. I sidste års rapport satte vi et mål om at udvikle en ny CSR-strategi for 2022 for at kunne opfylde fremtidige CSR-ambitioner. På grund af de førnævnte begivenheder i 2022 har vi ikke været i stand til at opfylde disse forventninger. I stedet vil 2023 blive året, hvor vi fokuserer fuldt ud på at etablere en ny CSR-strategi for Metro Service.

På grund af det nye EU-direktiv om virksomheders bæredygtighedsrapportering (CSRD) skal vores CSR-strategi udvikle sig og blive mere konkret. Metro Service har til hensigt at fokusere på FN's verdensmål (SDG'er), CSRD og GRI 305-standarderne, som fokuserer på CO2 udledninger inden for scope 1 og 2. Scope 3 vil efterhånden blive indarbejdet. 2023 bliver et spændende år. Hos Metro Service håber vi at forbedre vores evne til at vurdere og følge vores bæredygtighedsresultater for at nå vores mål, der er baseret på ATM's mål for socialt ansvar og bæredygtighed.

↖ ● Exit

↖ ● Exit

● →

Spor
2

sst.dk/smitte

ost



SUNDHEDSST

sst.dk/smitte



Værdiskabelse for interesserede parter

Vi ønsker at være transparente over for vores interessenter. For at identificere og forstå vores bæredygtighedspåvirkninger på tværs af vores værdikæde og afstemme forventninger stræber vi efter at have dialog med alle relevante interesserede parter på daglig basis.

Metro Service har seks primære interessenter:

Klienter – Vores klienter er Metroselskabet og Hovedstadens Letbane for metrolinjerne M1+M2. Hitachi Rail STS er Metro Services kontraktpartner for metrolinjerne M3+M4. De definerer de kontraktmæssige krav, som vi skal opfylde med hensyn til drift og vedligeholdelse samt bæredygtighed. Gennem en løbende og værdifuld dialog kan vi levere effektive drifts- og vedligeholdelsesvilkår for vores virksomhed og dermed yde et positivt bidrag til det omkringliggende samfund og vores kunder. Ved at fremsætte forslag til vores klienter har Metro Service mulighed for at påvirke og nå fælles ambitioner og mål for en mere bæredygtig offentlig transport.

Aktionærer – Metro Service er ejet af ATM og Hitachi Rail STS. De forventer, at vi opretholder Metro Services langsigtede økonomiske stabilitet, hvilket omfatter opretholdelse og udvikling af vores omdømme for at levere stabil og sikker offentlig transport. Hos Metro Service forventes det også, at vi begrænser vores påvirkning af miljøet, samtidig med at vi fokuserer på udviklingen af alle andre aspekter af virksomheden.

Kunder – Vores primære kunder er passagererne. Vi tilbyder en sikker, pålidelig, bekvem og miljøvenlig transport i Københavnsområdet. Dette tilbud vil blive udvidet til at omfatte Storkøbenhavn, når letbanen lanceres i 2025.

Medarbejdere – Vi ønsker konstant at skabe værdifuldt jobindhold i sunde omgivelser. Metro Service fokuserer på at udvikle nye muligheder for vores medarbejdere i tæt samarbejde med medarbejderrepræsentanterne. Som virksomhed ønsker vi at tilbyde rigtig gode arbejdsvilkår. Vi sørger for at foretage undersøgelser af medarbejdertilfredsheden, så vi kan forbedre arbejdsmiljøet og løbende sikre de bedst mulige arbejdsvilkår. Metro Service tager ansvar for den måde, hvorpå vi interagerer med og påvirker det omgivende miljø, samtidig med at vi fremmer mangfoldighed og ligestilling på arbejdspladsen. I løbet af 2022 har vi etableret og igangsat projektet “An even better place to work”. Gennem dette projekt ønsker vi at skabe et arbejdsmiljø, hvor medarbejderne bliver set og hørt, samtidig med at vi giver dem mulighed for at ændre på ting gennem konstruktive dialoger, tilfredshedsundersøgelser og informationsmøder. Dette vil sikre, at der tages hensyn til den enkelte, og at Metro Service når sit mål om at skabe en endnu bedre arbejdsplads. Dette fokus vil fortsætte i 2023.

Leverandører – Vi er i tæt kontakt med vores leverandører. Dette er afgørende for et pålideligt samarbejde, og for at vi kan overholde vores kontraktmæssige aftaler med vores kunder, mens vi minimerer vores påvirkning af miljøet. På baggrund af vores adfærdskodeks for leverandører forventer vi, at vores leverandører handler ansvarligt i forhold til miljørisici og -påvirkninger.

Myndigheder – Vi prioriterer at have et tæt samarbejde med beredskabstjenesterne i København. Udvalgte medarbejdere fra Operation og Kommunikation deltager i netværksaktiviteter, studieture og øvelser. Dette er den bedst mulige forberedelse til at håndtere kritiske hændelser.



Miljø

Metro Service vil gerne gøre Københavns offentlige transport så bæredygtig som muligt. Vi vedkender os dog vores eget klimaaftryk. Vi har en forpligtigelse til at minimere påvirkningen på det omgivende miljø ved at foretage bæredygtige investeringer og tage initiativer til at reducere energi og forbrug samt affald i vores drift. Disse initiativer sker i tæt samarbejde med vores klient Metroselskabet, som har den endelige beslutningskompetence og ejerskab af Metroen i København.

Energi

Metrosystemet drives på elektricitet og udgør vores største kilde til CO₂-udledninger. Metro Service fokuserer derfor på at minimere energiforbruget på især driften af Metroen. Der skal løbende foretages forbedringer på alle metrolinjer i overensstemmelse med vores kontraktlige aftale. I løbet af 2022 har vi gennemført en række initiativer, der præsenteres senere i denne rapport.

Vores forbrug af energi

I 2022 var vores samlede energiforbrug 70.386 (MWh), hvilket er et lille fald fra 73.323 (MWh) i 2021. Metrolinjerne M1, M2, M3 og M4 kørte i alt 11.271,295 kilometer, hvilket er 187.679 kilometer mere i forhold til 2021.

I 2022 fik Metro Service foretaget et energisyn, hvor potentielle tiltag til optimering af vores energiforbrug blev identificeret. Metro Service vil rapportere om dette fremadrettet.

Initiativer til at reducere vores energiforbrug

For at evaluere og forbedre potentielle energibesparende initiativer blev der i 2018 gennemført en due diligence. Herigennem blev Metro Service præsenteret for en række systematiske tilgange, som gav os mulighed for at optimere vores energieffektivitet fremadrettet. I 2023 vil der blive gennemført endnu en due diligence for at give os en indikation af, hvilket fokus vores miljøindsats skal have i de kommende fem år.

Driftstiden for ventilationsanlægget i kontrolrummet og værkstedet i vores forretningsenhed på Metrovej er blevet reduceret. I 2021 blev ventilationssystemet udskiftet i kontrolrummet, og i 2022 blev ventilationssystemet i værkstedet optimeret.

Som nævnt i sidste års rapport er der installeret LED-lys i alle tunneler og nødskilte. Der vil fortsat blive installeret LED-lys i 2023 på metrolinjerne M1+M2. Det glæder os også, at vi har nået vores

Energi

I MWh	2020	2021	2022
Samlet energiforbrug	64.141	73.323	70.386
Købt elektricitet til tjenester (hjælpe- og trækraft)		70.368	25.275
Købt elektricitet til drift af servicebiler		64	43.124
Diesel til drift af servicebiler		143	89
Fjernvarme		2.748	1.961
Samlet energiproduktion — solpaneler		66	63

Bemærk: Grundet nye målere på kørestrømforsyning i 2022, er dataen på købt elektricitet nu opdelt.

mål om at installere bevægelsessensorer i relevante tekniske rum, bagindgange og toiletter. En geninvesteringsplan for halogenlys er ved at blive lagt med ejeren af Metroen, og den vil begynde i slutningen af året.

I 2022 blev der foretaget en ny investering i sporskiftevarme fra Vestamager til Vanløse (M1-linjen), som forventes at være i fuld drift i 2023. Metro Service forventer at det nye system kan give en besparelse på op til 70% af elforbruget sammenlignet med det gamle system.

Et andet mål, som Metro Service satte sig for i 2021, var indførelsen af nye målere til aflæsning af energiforbruget på kørestrømforsyning i 2022. Projektet blev afsluttet for metrolinjerne M1+M2 i 2021 og for metrolinjerne M3+M4 i 2022. Vi kan nu overvåge energiforbruget på en mere struktureret og bæredygtig måde.

Vores mål for 2022 var, at vores servicebiler skulle blive 100% elektriske. I 2021 lykkedes det Metro Service at gøre 85% af servicebilerne elektriske, og i løbet af 2022 nåede vi op på 100%. Det er en præstation, som vi er meget stolte af.

Andre miljøinvesteringer

Hvert år undersøger Metro Service alle investeringers bæredygtighedspåvirkning. Den positive eller negative bæredygtighedseffekt af enhver investering skal identificeres, beskrives og evalueres, før investeringen kan godkendes. Af den samlede investeringsværdi i 2022 blev 17% skønnet til at have en energioptimerende virkning. I 2022 foretog Metro Service energioptimerende investeringer for mere end 3 millioner kroner. De vigtigste investeringer har været energieffektive servere, nye varmeelementer til sporene og et nyt ventilationsstyringssystem i værkstedet. I løbet af året har vi udskiftet IT-udstyr, hvilket også har reduceret vores energiforbrug.

Elektriske biler

I %	2020	2021	2022
Antal elektriske biler ud af den samlede flåde af servicebiler	59	85	100



Affald

Metro Service har fokus på affaldshåndtering for at minimere vores aftryk på miljøet. Vi har forpligtet os til at købe miljøvenlige produkter for at forbedre affaldssorterings- og indsamlingsprocessen så meget som muligt. Metro Service bestræber sig på at genbruge så meget affald som muligt. Når vi hvert år fornyer dele af metrosystemet, skrottes de forældede dele og komponenter. Når det er muligt, sælges disse dele og genbruges af andre for at minimere vores affaldsproduktion. Metro Service samarbejder med en ekstern rådgiver, som hjælper os med at prioritere og forbedre eksisterende processer i forbindelse med sortering, håndtering og bortskaffelse af affald fra vores drifts- og vedligeholdelsesaktiviteter.

Vores hovedprioriteter for fremtiden er:

- Fastlægge årlige mål i forbindelse med affaldsproduktion
- Udvikle korrigerende handlinger for at forbedre valideringen af affaldsdata generelt
- Identificere metoder til at forbedre genanvendelsen af affald og reducere produktionen af farligt affald

Produceret affald

I 2022 registrerede vi i alt 823 tons affald, hvilket er en stigning på 65% i forhold til 458 tons i 2021. Denne stigning stammer primært fra affaldet på stationerne, hvilket kan skyldes det stigende antal passagerer, der bruger Metroen efter ophævelsen af Covid-19 restriktionerne.

Genanvendelse af affald

Vores affald håndteres og genanvendes altid i overensstemmelse med lokale og nationale bestemmelser. Det ikke-farlige affald, for eksempel papir, pap, madaffald og plast, genanvendes eller genbruges, og det farlige affald, herunder metal, batterier, olie og elektroniske dele, genanvendes så vidt muligt. Siden 2021 har Metro Service inkluderet den samlede genanvendelse og bortskaffelse af affald i CSR KPI'erne. I 2022 genanvendte vi i alt 145 tons ud af det producerede affald. Resten blev bortskaffet. Metro Service vil fortsætte med at rapportere om dette fremadrettet.

Affald

I ton	2020	2021	2022
Samlet affaldsproduktion	445	497	823
Samlet genvundet affald		117	145
Samlet bortskaffet affald		380	678

Vand

Metro Service bruger vand til at vaske tunneller, tog og servicebiler. Dette gør vandforbruget til en vigtig faktor for vores miljøpåvirkning. Metro Services bestræbelser på at minimere vandforbruget er et centralt fokus i vores miljøhåndtering. I dag måler vi vores vandforbrug via vandmålere, der er installeret på alle togstationer og relevante steder på Metrovej og Vasbygade — virksomhedens to hovedkontorer. Der installeres fortsat regelmæssigt vandmålere på centrale steder som led i vores strategi for at forbedre vores overvågningsmuligheder. Dette vil også hjælpe os med at identificere potentielle områder, der kan forbedres.

Vores vandforbrug

I 2022 var vores samlede vandforbrug på 13.882 m³, hvilket er en stor stigning i forhold til 11.286 m³ i 2021. En medvirkende faktor til denne udvikling er togvaskemaskinen på metrolinjerne M3+M4. I løbet af 2023 har Metro Service til formål at finde løsninger til at minimere vores vandforbrug, især på linjerne M3+M4. De otte nye tog på linjerne M1+M2, som blev taget i brug i 2022, er dog også en medvirkende faktor til stigningen i det samlede vandforbrug.

Initiativer til vandbesparelse

I Metro Service er vi meget stolte over at have en togvaskemaskine på Metrovej, som er den første af sin slags i Skandinavien, der har modtaget Svanemærket. Maskinen er udstyret med et vandbehandlingsystem, som gør det muligt for os at genbruge 95% af vandet fra hver togvask på M1+M2. Der anvendes en miljøvenlig sæbe i maskinen. Vi har også installeret bevægelsessensorer, der automatisk tænder og slukker lyset i vaskehallen for at spare energi.

De resterende 5% defineres som spildevand og ledes ud i det offentlige kloaksystem. Vandet testes og dokumenteres i overensstemmelse med udledningstilladelsen for at sikre, at reglerne overholdes. Vores Svanemærke-certificering skal fornyes hvert tredje år. Den er senest blevet fornyet i 2021. På Vasbygade udnyttede regnvand blandt andet til togvask. Vi forventede at systemet var i fuld drift i 2022 for at bidrage til en reduktion af vandforbruget. Systemet er dog stadig ikke i drift, men forventes at køre i 2023.

Vand

I m ³	2020	2021	2022
Samlet vandforbrug	11.283	11.286	13.882
Vandforbrug — togvaskemaskine på M1+M2		1.206	1.017
Vandforbrug — togvaskemaskine på M3+M4		2.994	6.029
Vandforbrug — tunnelvask på M1+M2		799	286
Vandforbrug — tunnelvask på M3+M4		351	136
Vandmålere på M1+M2		4.912	4.989
Vandmålere på M3+M4		6.373	8.893

Bemærk: 2021-data vedrørende vandmålere på M1, M2, M3 and M4 er korrigeret.

Mennesker

Vi mener, at en bæredygtig og succesfuld virksomhed handler om mennesker. Vores medarbejders kompetencer, idéer og engagement er afgørende for Metro Services fortsatte succes. En af vores højeste prioriteter er at fastholde og udvikle vores arbejdsstyrke for at tiltrække fremtidige medarbejdere og tage vare på vores nuværende medarbejdere. Dette starter med at sikre et sikkert og sundt arbejdsmiljø, hvor hver enkelt medarbejder føler sig værdsat og har mulighed for at udvikle sig. Metro Service sikrer, at internationalt anerkendte menneske- og arbejdstagerrettigheder respekteres, samtidig med at mangfoldighed og lige muligheder fremmes.

En mangfoldig og rummelig arbejdsplads

Et overordnet mål i Metro Service er at være en rummelig arbejdsgiver, der er forpligtet til at fremme lige muligheder og samtidig sikre et mangfoldigt arbejdsmiljø. For os betyder en inkluderende og mangfoldig arbejdsstyrke, at vores medarbejdere er forskellige med hensyn til køn, race, religion, etnisk baggrund, seksuel orientering, alder, uddannelsesniveau og socio-økonomisk status. Ved at arbejde hen imod dette mål er vores arbejdsplads mere engageret, effektiv og træffer bedre beslutninger. Årsagen er, at det skaber en kultur, hvor forskellige synspunkter anerkendes, og hvor hver enkelt persons unikke bidrag anerkendes.

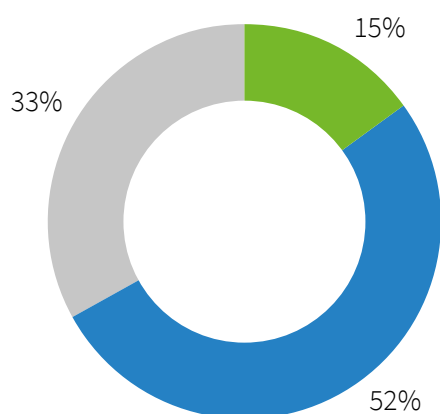
Mangfoldighed og inklusion står øverst på vores dagsorden og er fortsat en integreret del af vores HR-rekrutteringsprocesser.

Vores mål om at udvikle en mangfoldig arbejdsstyrke er i vid udstrækning blevet nået. Metro Service har afdelinger og teams, der er forskellige, især når det gælder køn, nationalitet, alder og erfaring. I 2022 var 22% af alle medarbejdere kvinder, hvilket er lidt lavere end de 23% i 2021. Dette varierer dog fra faggruppe til faggruppe. Det er for eksempel fortsat en udfordring at tiltrække kvinder med de nødvendige kvalifikationer til vores tekniske stillinger. På trods af det øgede vi antallet af kvindelige teknikere i 2022 fra to til tre, hvilket svarer til en stigning på 50% i kvindelige teknikere.

Fremme af mangfoldighed i ansættelsesprocessen

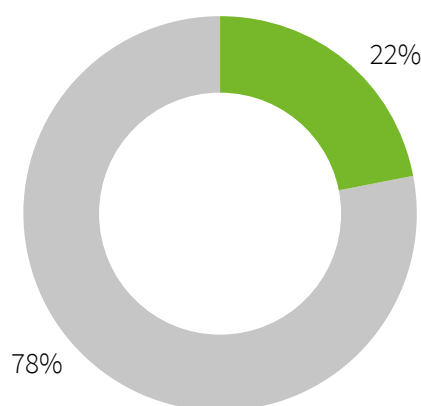
For yderligere at forbedre kønsdiversiteten i vores arbejdsstyrke fortsætter vi med at være særligt opmærksomme på det underrepræsenterede

Aldersfordeling i Metro Service



● < 30 år ● 30-50 år ● > 50 år

Kønsfordeling i Metro Service



● Kvinder ● Mænd



køn i ansættelsesprocessen. Det betyder, at hvis flere kandidater til den samme stilling har samme faglige og personlige kvalifikationer, vil det underrepræsenterede køn blive valgt. Desuden blev ny lovgivning vedrørende aldersdiskrimination implementeret i 2022, hvilket har betydet at vores ansættelsesproces skulle revideres.

Repræsentation af kvinder i bestyrelsen og i ledelsen

Metro Service ønsker at øge antallet af kvinder for alle niveauer: I bestyrelsen, direktionen og i mellemlædelsen. I 2023 vil der blive fastsat mål for begge niveauer i henhold til dansk lovgivning. Metro Service vil løbende arbejde for at skabe et miljø med fokus på lige repræsentation af køn.

Bestyrelsen i Metro Service består af fire medlemmer udpeget af generalforsamlingen og to medarbejderrepræsentanter. Vores nuværende mål er at have mindst 25% kvinder i bestyrelsen. Et af de fire bestyrelsesmedlemmer, der er udpeget af aktionæerne, er en kvinde. Det betyder, at vores nuværende mål er opfyldt. Et fremtidigt mål vil være at have mindst 40% kvinder i bestyrelsen.

I 2022 udgjorde kvinder 26% af mellemlædelsen. Det er et meget positivt resultat sammenlignet med de 19% i 2021. I løbet af 2023 vil Metro Service forsøge at udvikle et mål for mellemlædelsen. Dette mål vil blive udviklet i overensstemmelse med den naturlige medarbejderudskiftning i virksomheden og fokuset på lige repræsentation af kønnene gennem rekruttering.

Repræsentation af kvinder

I %	2020	2021	2022
Kvinder total	24	23	22
Kvinder i bestyrelsen	25	25	25
Kvinder i ledelsen	19	19	26

Sundhed og trivsel på arbejdspladsen

Vores mål er at skabe en arbejdsplads, hvor vores medarbejdere trives. Derfor fortsætter Metro Service med at træffe foranstaltninger, der giver vores medarbejdere mulighed for at trives, udvikle sig og bidrage. En af hjørnestenene og initiativerne i vores virksomhed er dialogkonceptet Appreciative Inquiry (AI), som fremmer et respektfuldt og anerkendende arbejdsmiljø. Denne prioritering på tværs af vores organisation har resulteret i en fælles kultur med forbedret samarbejde, høj arbejdsglæde og forebyggelse af konflikter. Vores seks definerede principper for virksomhedsadfærd — sikkerhed, integritet og loyalitet; resultater; kunderelationer; åben og ærlig kommunikation; udvikling af medarbejdere og teamwork — er også en integreret del af vores virksomhedskultur og anvendes i vores daglige dialog, på 1:1-møder, afdelingsmøder og i de årlige evalueringssamtaler.

Løbende initiativer

I 2022 blev der taget initiativer til at skabe en sund og tryk arbejdsplads for vores medarbejdere. Disse har omfattet udvikling af nye jobmuligheder, udvidelse af vores fysiske rum, optimering af interne systemer m.v.

Metro Service fortsætter med at gøre en indsats vedrørende kost, rygning, alkohol, motion og stress, som beskrevet i vores sundhedspolitik. Disse områder er baseret på en femtrinsmodel, som anbefales af Sundhedsstyrelsen.

- **Kost** — Vi fortsætter med at sørge for at have sund og næringsrig mad til alle vores medarbejdere hver dag. Vi fokuserer også på at minimere madspild gennem bedre planlægning og ved at genbruge så meget som muligt.
- **Ingen rygning og alkohol** — Metro Service er en røgfri arbejdsplads og har en nultolerancepolitik med hensyn til alkohol og andre



rusmidler. Vores sundhedsforsikring omfatter behandlingsprogrammer for alkohol- og stofmisbrug, hvis der er behov for det.

- **Motion** — Vi tilbyder at betale en del af medlemsgebyret til et fitnesscenter efter vores medarbejderes eget valg for at fremme en sund livsstil.
- **Stress** — Metro Service ønsker at skabe den bedst mulige balance mellem arbejdsliv og privatliv for at reducere stressrelaterede faktorer. Vi fortsætter med at tilbyde vores medarbejdere forskellige behandlingsmuligheder for at forebygge og behandle arbejdsrelaterede problemer. Disse behandlinger omfatter massage, kiropraktisk behandling og fodpleje. Vi tilbyder hjemmearbejde til medarbejdere, hvor det er muligt. Vores virksomhed har en løbende struktureret dialog med Samarbejdsudvalget og fagforeningsrepræsentanter og -organisationer for at bidrage til at skabe gode arbejdsforhold. Vi opfordrer fortsat alle medarbejdere til at tilmelde sig det sundhedsforsikringsprogram, som Metro Service betaler, og benytte sig af mulighederne for rådgivning og behandling.

Undersøgelser af medarbejdernes trivsel

For at sikre et godt arbejdsmiljø for vores medarbejdere måler en årlig undersøgelse fremskridt med hensyn til medarbejdernes trivsel.

I årets undersøgelse blev der registreret en svarprocent på 82,1% blandt medarbejderne. Det er meget tilfredsstillende og lidt bedre end sidste

år, hvor 81,7% deltog. De overordnede resultater af den årlige undersøgelse er fortsat positive. Undersøgelsen for 2022 viste en samlet tilfredshedsscore på 3,8 på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er bedst. Dette er en smule lavere end den samlede score på 3,9 i 2021. Ændringen i den samlede score kan skyldes, at der er anvendt en ny spørgeskemaramme, hvor kun nogle få af de tidligere spørgsmål er medtaget i forbindelse med valg af ny leverandør. Hvad angår den samlede score, kan der også være en vis statistisk usikkerhed.

Hvert tredje år gennemfører vi en psykisk og fysisk arbejdspladsvurdering, der fokuserer på områder som arbejdstid, mobning, indeklima og ergonomi. I 2023 forventes de næste arbejdspladsvurderinger at blive gennemført. I de år, hvor vurderingerne ikke gennemføres, inddrager vi spørgsmål om mobning og seksuel chikane i trivselsundersøgelsen.

Eftersom de sidste tre år med Covid-19 har ændret den måde, hvor mange af os arbejder, besluttede Metro Service i år at gennemføre en undersøgelse om hjemmearbejde for at få en bedre fornemmelse af vores medarbejderes trivsel, holdning og ønsker vedrørende fjernarbejde i fremtiden. Undersøgelsen var rettet mod den centrale organisation og ledere på tværs af organisationen, da de har været mest berørt af hjemmearbejde under pandemien. For at løse dette på et mere permanent niveau vil der blive udarbejdet generelle retningslinjer og politikker i 2023.

Sundhed og trivsel på arbejdspladsen

	2020	2021	2022
Deltagelse i den årlige trivselsundersøgelse	80,1%	81,5%	82,1%
Medarbejdertilfredshed (skala 1-5)	4,1	3,9	3,8
I %			
Virksomheden i alt — sygefravær	5	5,9	7,6
Sygdom — fravær blandt stewarder	7,3	8,8	11
Sygdom — fravær blandt teknikerne	4,7	5,9	6,3
Sygdom — fravær i kontrolrummet	5,6	5,6	6,2
Sygdom — fravær i administrationen	2	1,6	4,9
Samlet personaleomsætning	14,8	12,5	15,75

I 2022 blev det nye projekt "An even better place to work" lanceret i Metro Service. Dette projekt er blevet iværksat for at forbedre vores arbejdsplads og skabe et miljø, hvor Metro Services medarbejdere også vil trives i fremtiden. Vores mål er at engagere vores medarbejdere og forbedre deres generelle arbejdsglæde.

Projektet blev igangsat af Metro Services øverste ledelse i maj 2022 efterfulgt af en proces, hvor der blev taget fat i problematikker, der kunne forbedres i Metro Service.

I september 2022 blev temaet præsenteret internt på alle niveauer, hvor der blev drøftet, medarbejdere og ledelse imellem, på det årlige company meeting for hele virksomheden. Kort efter indførte vi en undersøgelse af medarbejder-tilfredsheden, hvor vi fokuserede på emner som motivation og tilfredshed, arbejdsforhold og effektivitet. Endvidere blev der afholdt fokusgruppemøder som supplement til trivselsundersøgelsen og det årlige møde, da vi ønsker, at vores medarbejdere skal være med til at gøre Metro Service til en endnu bedre arbejdsplads.

I 2023 stræber Metro Service efter at vurdere, udvikle og implementere de emner, som blev drøftet og behandlet i undersøgelsen og i fokusgrupperne.

Vi bestræber os også på at følge op på processen og input fra Metro Services ledere og medarbejdere i 2023. Initiativerne til udvikling af en endnu bedre arbejdsplads vil igen blive præsenteret og diskuteret på vores årlige company meeting i april 2023, hvor potentielle lokale initiativer på afdelingsniveau også vil blive behandlet. I tredje kvartal af 2023 håber vi på at kunne se en forbedring i den årlige trivselsundersøgelse.

Indikatorer for et godt arbejdsmiljø

Metro Service mener, at sygefraværet i virksomheden er en god indikator til at måle vores medarbejders sundhed og trivsel i hele organisationen. Vi mener, at et lavt sygefravær er et udtryk for et velfungerende arbejdsmiljø. I 2022 var sygefraværet på 7,6%, hvilket er en stigning i forhold til en sygefraværsprocent på 5,9% i 2021. Dette skyldes, at Metro Service har flere tilfælde af langtidssygemeldinger blandt medarbejderne. En anden faktor, som forventes at påvirke sygefraværet, er Sundhedsstyrelsens anbefalinger

om at blive hjemme, hvis man føler sig syg. Disse anbefalinger er et resultat af Covid-19, og vi støtter dem fuldt ud.

En anden indikator for et godt arbejdsmiljø er personaleomsætningen. I 2022 var vores gennemsnitlige personaleomsætning 15,75%, hvilket er en stigning i forhold til sidste års 12,48%. Dog skal der tages højde for en stor variation fra medarbejdergruppe til medarbejdergruppe. Dette års resultat ligger desværre over vores overordnede KPI-mål på 15%. Resultatet for 2022 er negativt påvirket af det ophedede arbejdsmarked med stor efterspørgsel på kvalificeret arbejdskraft og historisk høj inflation.

Uddannelse og udvikling af medarbejderne

Faglig og personlig udvikling samt uddannelse spiller en central rolle. Derfor tilbyder Metro Service vores medarbejdere muligheder for at udvikle deres kompetencer gennem løbende uddannelse, træning og efteruddannelse, der er relevant for sikkerhedsrelaterede opgaver og specifikke arbejdsopgaver. Vi opfordrer også vores medarbejdere til at gennemføre videreuddannelse, som ikke er direkte relateret til deres nuværende job, men som kan være relevant for et fremtidigt job og personlig udvikling.

Sikkerhedsuddannelse

Sikkerhedsuddannelse har altid været en topprioritet hos Metro Service. Vi har en række specifikke krav, der sikrer overholdelse af jernbanesikkerheds certificeringerne fra Trafikstyrelsen, BOStrab og jernbanemyndighederne. BOStrab er de tyske føderale love vedrørende opførelse og drift af letbanesystemer. Medarbejdere med sikkerhedsrelateret arbejde skal gennemgå omfattende uddannelsesprogrammer med regelmæssige tests for at sikre, at de relevante færdigheder opretholdes.

Ledelsesudvikling og uddannelse

I løbet af 2018 og 2019 blev der ansat flere nye ledere som følge af udvidelsen af vores virksomhed. For at sikre en fælles kultur og forretningsforståelse besluttede Metro Service at fokusere på udvikling af ledelseskompetencer. Et fælles lederuddannelsesprogram blev udviklet og indledt i 2021, men det blev udskudt på grund af pandemien. I løbet af 2022 reviderede vi vores

ledelsesprogram. I løbet af 2023 har Metro Service til hensigt at udvikle og iværksætte et internt ledelsesprogram på forskellige ledelsesniveauer. Vi ønsker at skabe et åbent læringsmiljø med fokus på både praktiske ledelsesopgaver og nye tilgange til ledelse. I løbet af 2023 vil Metro Service for eksempel prioritere on-boarding-processen for nye ledere. De vil blive inviteret til forskellige on-boarding kurser, hvor de vil blive introduceret til flere værktøjer, der har med ledelse, HR-politikker, kvalitetsstyringssystemer, budgetplanlægning m.v. at gøre.

Indholdet er baseret på vores nuværende viden om ledelse, tidligere uddannelse og vores adfærdsprincipper.

Faglig og personlig udvikling

For at støtte yderligere faglig og personlig udvikling opfordrer vi medarbejderne til at deltage i ekstern uddannelse. Virksomheden betaler som hovedregel undervisningsgebyret samt materialer. Hvis uddannelsen ligger inden for arbejdstiden, har medarbejderne fri i denne tid.

Metro Service har tre uddannelsesudvalg, som repræsenterer stewarders, teknikere og kontrolrumsmedarbejdere. Formålet med disse udvalg er at sikre, vedligeholde og videreføre disse medarbejders uddannelse og efteruddannelse.

I 2022 brugte Metro Service i alt 26.896 timer på uddannelse, hvilket svarer til ca. 45 timers uddannelse per medarbejder. Det er et fald i forhold til de 37.512 timer, der blev brugt på uddannelse i 2021. De færre timer, der blev brugt på uddannelse i 2022, skyldes forskellige aspekter, for eksempel et nyt tidsregistreringssystem, et kursus, der ikke længere er obligatorisk, og lederuddannelse, som først tages efter et par års ansættelse i Metro Service. Faldet i 2022 er også et naturligt resultat af, at der i 2021 blev anskaffet otte nye tog på metrolinjerne M1+M2, som mange stewarders og teknikere blev uddannet til i 2021.

Fastholdelse af vores seniormedarbejdere

Metro Service ønsker også at fastholde sine seniormedarbejdere. Derfor fortsætter vi med at tilbyde dem et attraktivt arbejdsmiljø med mere fleksibilitet for at imødekomme de behov, der naturligt opstår med alderen. Vores virksomhed tilbyder alle seniormedarbejdere en årlig samtale for at drøfte deres fremtidige arbejdsplan samt eventuel nedsættelse af og/eller fleksibel arbejdstid, hvis dette kan imødekommes under hensyntagen til det job, de varetager. Der tilbydes også ekstra seniorferie. I 2022 blev 75 medarbejdere tildelt ekstra seniorferie. I 2021 og 2020 var antallet henholdsvis 67 og 56.

Uddannelse og udvikling af medarbejderne

	2020	2021	2022
Antal uddannelsestimer for medarbejdere	32.133	37.512	26.895,85
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i SMT		47	122,85
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i MMT		782	541,12
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i FLMT		3.398	2.228,91
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i den centrale organisation	1.547		1.137,09
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i driften		20.179	13.567,59
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i vedligeholdelse		11.559	9.298,59
Antal timer medarbejderne har brugt på grunduddannelse	18.213	22.387	21.143,65
Antal timer medarbejderne har brugt på efteruddannelse	3,52	5.199	4.538,1
Antal timer medarbejderne har brugt på el-sikkerhedsuddannelse	349	453	911,9
Antal timer medarbejderne har brugt på jernbanesikkerhedsuddannelse	803		8.746,35
Antal timer medarbejderne har brugt på uddannelses- og udviklingskurser	6.915	10.589	2.167,44
Antal timer medarbejderne har brugt på instruktøruddannelse	2.333	2.989	2.730
Antal nye lærlinge	4	4	7
Antal lærlinge der arbejder for Metro Service	7	8	13

Tiltrækning af nye lærlinge

I 2022 havde vi 13 lærlinge, der arbejdede for os som led i deres uddannelse. Syv nye lærlinge blev ansat inden for områderne IT, administration, lager og vedligehold. Det er vores mål at øge optaget af lærlinge og praktikanter yderligere for at bidrage til uddannelsen af unge og voksne og sikre den fremtidige arbejdsstyrke. Vores mål for 2023 er at nå op på 17 lærlinge, hvilket er over de kontraktlige forpligtigelser på 10 lærlinge. Udover lærlinge har vi studerende i kortere og længerevarende praktikophold.

Et sundt og sikkert arbejdsmiljø

At sørge for vores medarbejders sikkerhed er en kerneværdi og et etisk ansvar for os som virksomhed. Metro Service har i mange år investeret i at skabe en sundheds- og sikkerhedskultur med fokus på at forebygge hændelser, ulykker og overfald på arbejdspladsen. Vores indsats omfatter robuste sikkerhedssystemer samt omfattende sikkerheds- og konflikthåndteringsuddannelser. Vores ambition er at bygge videre på vores indsats for fortsat at skabe sikre arbejdsforhold for vores medarbejdere og beskytte vores passagerer. I løbet af 2022 fortsatte vi med at bygge videre på vores sikkerhedsresultater og styrkede vores sikkerhedskultur. Et vigtigt skridt i denne retning er forberedelsen til arbejdsmiljøcertificering. Metro Service sigter mod at opnå ISO 45001-certificering i fremtiden.

Metro Service gennemfører regelmæssige støvmålingskampagner med hjælp fra et akkrediteret firma. De seneste målinger, som blev foretaget i 2020 og 2021 viste, at Arbejdstilsynets krav er overholdt. Den næste støvmålingskampagne er planlagt til Q1-2023.

Forebyggelse af overfald i Metroen

Vores stewarder er vores medarbejdere udadtil med daglig kontakt til passagererne. Beskyttelse af dem og vores passagerer mod verbale og fysiske overfald er også en høj prioritet. Uddannelse i konflikthåndtering er en af vores vigtigste indsatser for at sørge for et sikkert og trygt arbejdsmiljø. Denne uddannelse er obligatorisk for alle stewarder, kundeservice- og kontrolrumsmedarbejdere.

Alle stewarder bliver løbende efteruddannet for at sikre, at de er ajour med, hvordan man håndterer konflikter i Metroen. Vores stewarder er også uddannet i at håndtere spørgsmål vedrørende sociale medier på grund af den store indflydelse i samfundet og påvirkning af vores stewarders arbejdsmiljø. Vi bestræber os på at forberede vores stewarder bedst muligt på mange forskellige situationer.

I tilfælde af en konflikt ydes der straks støtte under og efter enhver hændelse, herunder tilbud om lægelig og psykologisk bistand, hvis der er behov for det.

Et sundt og sikkert arbejdsmiljø

	2020	2021	2022
Samlet antal overfald	78	119	177
Antal fysiske overfald	26	62	36
Antal verbale overfald	52	57	113
Samlet antal dødsfald som følge af arbejdsrelaterede skade		0	0
Samlet antal arbejdsskader med høj konsekvens		0	0
Samlet antal registrerbare arbejdsrelaterede skader		36	44

Vores stewarder spiller en central rolle i den aktive forebyggelse og håndtering af usikker adfærd og usikre forhold. Efterhånden som nye stewarder var blevet mere erfarne i at håndtere og nedtrappe konflikter, forventede vi at se et naturligt fald i antallet af overfald. Dette var imidlertid ikke tilfældet i 2022.

Det samlede antal overfald steg i 2022 i forhold til 2021, især på vores M3+M4 linje. Dette er et utilfredsstillende resultat, som kan relateres til både den samlede stigning i antallet af passagerer i 2022 og Covid-19, da færre kunder benyttede Metroen i 2020 og 2021.

Forebyggelse af skader på arbejdspladsen

Vores tilgang til sikkerhed er baseret på risikovurderinger og på behovet for at opretholde og forbedre sikkerhedsbevidstheden. Metro Service kan altid gøre mere for at forebygge hændelser og ulykker på arbejdspladsen.

Vores risikostyringssystemer er på plads for at identificere de vigtigste farer, som omfatter arbejde med elværktøj, tunge løft og fald fra højder. Brugervenlig rapportering, registrering og handlingsplaner til opfølgning på hændelser spiller en vigtig rolle i vores systemer for at rette op på usikre forhold og til fremtidig forebyggelse.

I 2022 var vores vigtigste typer arbejdsrelaterede skader forstuvninger og forstrækninger, fysisk overbelastning og ledskader.

Alle medarbejdere tilbydes ergonomisk støtte til at gennemgå deres arbejdsstilling, og for dem med kontorarbejde gives der forslag til optimal siddestilling og placering af skærme, tastaturer, stole og borde. Vi har også tekniske hjælpemidler til forskellige tunge løft på værkstederne.

I 2021 fokuserede Metro Service på opfølgningen af den ergonomiske vurdering, der omfatter teknikere og stewarder i M1+M2-forretningsenheden. I 2022 blev der også foretaget en lignende ergonomisk vurdering, der dækkede M3+M4-forretningsenheden. I 2022 blev prioriterede initiativer præsenteret i en handlingsplan. For begge metrolinjer har Metro Service løbende fulgt op på de ergonomiske vurderinger. For teknikere på værkstedet er de største manuelle momentnøgler blevet erstattet af elektriske alternativer, og dermed er de hidtidige ergonomiske belastninger reduceret væsentligt. I kontrolrummet på metrolinjerne M3+M4 er der blevet indført justerbare holdere til computerskærmene for at forbedre vores medarbejders ergonomiske arbejdsbelastning.

Jernbanesikkerhed

Vores mål er at give vores passagerer den bedst mulige rejse uden at gå på kompromis med sikkerheden. Vores sikkerhedssystem er udformet til at registrere og vurdere alle sikkerhedsrisici i jernbanen for at sikre sikker drift og vedligeholdelse af Metroen. Systemet overholder gældende love og regler samt kontraktlige bestemmelser og revideres hvert år af Trafikstyrelsen for jernbanesikkerhed.

Der opstilles hvert år kvantitative og kvalitative sikkerhedsmål, og status for opfyldelsen af disse mål overvåges og gennemgås i forbindelse med den årlige ledelsesvurdering.

Metro Service er ISO 9001-certificeret siden 2021. Dette sætter standarden for indlejring af en organisationskultur, der indgår i en kontinuerlig cyklus af selvevaluering, korrektion, revision og forbedring gennem øget bevidsthed hos medarbejderne, ledelse, lederskab og engagement.





CSR-governance og risici

Metro Service har et mål om at optimere og videreudvikle vores bæredygtighedsindsats yderligere, og vi tror på, at en robust og ambitiøs ledelsesstruktur er afgørende for at nå vores mål. Vi forsøger konstant at få en bedre forståelse af bæredygtighedsrisici, -muligheder og -påvirkninger på tværs af vores værdikæde. Vores mål er at forbedre vores interne processer og derved optimere vores bæredygtighedsindsats og sociale bevidsthed både nu og i fremtiden.

CSR-governance

CSR er et vigtigt aspekt af vores organisation. Vi arbejder på at inkludere det i alle vores interne processer samt i vores ledelsesstruktur. På den måde bliver Metro Services CSR-engagement aktiveret i hele organisationen, da ansvaret pålægges hver enkelt medarbejder og dertilhørende jobfunktion. I 2023 er vores mål at etablere en CSR-strategi, som vil omfatte alle vores bestræbelser på at optimere vores ledelsesstruktur og bæredygtighedsmål.

Bestyrelsen

Metro Services bestyrelse fastlægger mandatet for alle CSR-initiativer, der gennemføres i virksomheden. Den godkender også den årlige CSR-rapport og sikrer, at den stemmer overens med vores langsigtede forretningsstrategi. Bestyrelsen uddelegerer opgaven med at gen-

nemføre virksomhedens forretningsstrategi til den administrerende direktør. Med støtte fra ledelsen er målet at opfylde og overgå vores kontraktmæssige krav og levere den bedste mobilitetsservice til det omgivende samfund.

Ledelsen

Vores øverste ledelse er ansvarlig for at fastlægge vores virksomheds fremtidige CSR-retning og operationelle CSR-tilgang. For at understøtte vores langsigtede mål fortsætter vi med at opstille nye KPI'er og justerer dem, når det er nødvendigt. I 2021 etablerede vi CSR-KPI'er til at fastsætte den langsigtede strategiske retning for vores indsats. Disse CSR-KPI'er blev indarbejdet i virksomhedens forretningsmæssige KPI-system. I sidste års rapport skrev vi, at der ville blive udarbejdet nye mål i 2022. Disse mål evalueres fortsat. Vi bestræber os på at udvikle nogle



VISION

Vi vil være den virksomhed som er den førende operatør for metro- og letbanesystemer i Danmark og udvide forretningen til nye muligheder i Skandinavien



MISSION

Vores ambition er konstant at levere de bedste mobilitetsløsninger til samfundet ved at opfylde og overgå vores kunders forventninger til pålidelighed, sikkerhed og komfort



VÆRDIER

- Bevidsthed om sikkerhed og miljø
- Kundeorientering
- Faglig ekspertise
- Teamwork

endelige KPI'er for fremtidige mål baseret på CSR-strategien. Medlemmer af ledelsen er også en del af vores CSR-styringskomité. Deres rolle er at opmuntre og styrke medarbejderne, så vi fortsat kan arbejde for fælles bæredygtig succes.

CSR-funktioner

Ansvaret for at udføre vores operationelle CSR-arbejde er tildelt relevante virksomhedsfunktioner på tværs af organisationen. De er ansvarlige for den daglige ledelse af CSR-initiativer og for at drive løbende CSR-forbedringer i de forskellige forretningsenheder samt drifts- og vedligeholdelsesafdelinger.

Risikovurdering

Forståelse for de bæredygtighedsrisici, vi kan udgøre og møde, samt de muligheder vi får er afgørende for den måde, vi arbejder med bæredygtighed i vores virksomhed. En robust governance struktur er nødvendig for, at vi kan forstå, vurdere og håndtere potentielle bæredygtighedsrisici og -muligheder i hele vores værdikæde.

Vores governance struktur og risikostyringstilgang i forhold til bæredygtighed er centrale for den løbende forbedring af vores bæredygtighedspåvirkninger.

Ny lovgivning – CSRD

Det nye EU-direktiv om virksomheders bæredygtighedsrapportering (CSRD) vil blive implementeret i regnskabsåret 2024/25. CSRD har til formål at forbedre de eksisterende krav i EU's direktiv om ikke-finansiell rapportering (NFRD) og har til formål at øge gennemsigtigheden af virksomheders fremskridt i forhold til bæredygtighed. CSRD kræver, at virksomheder skal rapportere om ledelsens roller og ansvar, hvorfor governance vil veje tungere i den fremtidige bæredygtighedsrapportering.

Vores risikovurdering vil også blive justeret, da CSRD kræver, at vi fokuserer på scope 1, 2 og 3. Desuden vil konceptet dobbelt væsentlighed være et krav i CSRD. Vi vil derfor begynde at overveje dobbelt væsentlighed både i forhold til det finansielle, men også i forhold til vores påvirkning i fremtidige rapporter. Vi vil også følge i ATM's fodspor og foretage vores egen analyse af dobbelt væsentlighed.

CSRD skaber nye ambitioner for bæredygtig rapportering. 2023 bliver året, hvor vi vil vende vores fokus mod at opfylde de nye krav i CSRD.

Ramme for virksomhedens risikostyring (ERM)

Metro Services ramme for Enterprise Risk Management (ERM) regulerer styringen af risici på tværs af virksomheden og dækker følgende:

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

Metro Services ERM-politik beskriver principperne for risikostyring med det overordnede mål at levere bæredygtig vækst og beskytte ejernes, klienternes, kundernes og medarbejdernes interesser — samtidig med at vi opfylder juridiske og lovgivningsmæssige forpligtelser.

Vores ERM-ramme gør det muligt for os at bestemme og identificere, hvordan bæredygtighedsspørgsmål kan udgøre muligheder eller risici for vores virksomhed. Den hjælper os også med at forstå, hvor Metro Service har et ansvar for at afbøde den potentielle negative indvirkning af vores virksomhed på samfundet eller miljøet. Desuden har vi til hensigt at integrere antikorrupsion i vores ERM-ramme i løbet af 2023.

Virksomhedsetik og værdier

	2020	2021	2022
Antal medarbejdere der har gennemført CSR e-learningprogrammet	85%	91%	98%
Samlet antal indberettede whistleblower-sager		1	0

Bæredygtighedsrisici

Gennem vores ERM-ramme har vi identificeret forskellige bæredygtighedsrisici, der stammer fra vores virksomhed. På baggrund heraf har vi analyseret vores potentielle negative indvirkning på miljøet og samfundet. De bæredygtigheds-spørgsmål, der betragtes som vores største risici, er:

- Jernbanesikkerhed samt et sikkert og sundt arbejdsmiljø: Manglende sikring af passagerernes og vores medarbejders sikkerhed og tryghed
- Miljøet: Manglende overholdelse af regler og bestemmelser om forvaltning af miljø-aspekter som udledninger, udslip, forurening m.m. – eller manglende overholdelse af retningslinjerne i de internationale standarder for miljø- og energistyring (ISO 14001 og ISO 50001)
- Antikorruption: Manglende overholdelse af vores etiske kodeks

For at overholde gældende love, forskrifter og kontraktmæssige bestemmelser har vi et sikkerhedssystem. I dette system registreres og vurderes sikkerhedshændelser på jernbanenettet. Implementering af en ramme for miljø, som kan integreres i vores ledelsessystem, er også et mål for Metro Service i fremtiden.

På andre bæredygtighedsområder, for eksempel menneskerettigheder, har vi vurderet risiciene som lave. Den fremtidige ERM-proces kan dog vise et mere varieret billede, som kræver yderligere tiltag.

Forretningsetik og værdier

Metro Services vision, mission og værdier afspejler vores adfærd og er repræsentative for den måde, vi driver vores forretning på. I lyset af vores fortsatte vækst i virksomheden tilpassede vi vores missionserklæring i 2020 for at afspejle denne udvikling.

Etisk kodeks

Hos Metro Service er vores etiske kodeks en integreret del af vores daglige drift. Den sikrer, at alle aktiviteter i Metro Service udføres med respekt for menneskerettighederne, under ansvarlige arbejdsforhold, med socialt engagement, uden korruption og på en miljømæssigt bæredygtig måde.

Alle nye og kommende medarbejdere i Metro Service bliver informeret om det etiske kodeks samt om vores vigtigste CSR-aktiviteter i det indledende e-learning-program. Vi har for nylig opdateret kodekset for at sikre overensstemmelse med kravene fra vores ejere og kontraktpartnere.

Ved udgangen af 2022 havde 98% af vores medarbejdere gennemført vores CSR e-learning-program, hvilket er en forbedring i forhold til 2021. Da det imidlertid er obligatorisk for alle medarbejdere at modtage CSR-uddannelse, er vores mål for 2023 at nå 100%. Vores CSR e-learningprogram opdateres regelmæssigt — senest i slutningen af 2021.

Whistleblower-ordning

En whistleblower-ordning blev etableret i sommeren 2021. Dette giver alle medarbejdere, bestyrelsesmedlemmer, leverandører og andre partnere, der er relevante for Metro Service, en sikker og fortrolig kanal til at rapportere om alvorlige forseelser eller mistanke om kriminelle

Ansvarlig forvaltning af værdikæden

	2020	2021	2022
Samlet antal leverandører	691	732	734
Antal leverandører, der er vurderet på deres sociale indvirkning	4	4	5
Antal leverandører, der er identificeret som havende negativ social indvirkning	1	0	0
Antal leverandører, der er identificeret som havende negativ social indvirkning, hvor der er blev opnået enighed om forbedringer	1	0	0
Antal leverandører, der er identificeret som havende negativ social indvirkning, hvor samarbejdet blev afbrudt	0	0	0

og etiske forhold. Rapporter kan vedrøre forhold som økonomisk kriminalitet, bestikkelse, svindel, overtrædelser af arbejdssikkerheden, seksuel chikane m.m.

Whistleblower-ordningen blev ikke anvendt i 2022.

Ordnningen vil blive promoveret regelmæssigt for at sikre, at alle er opmærksomme på dens eksistens.

Ansvarlig forvaltning af forsyningskæden

Vi ønsker at styrke vores processer i forsyningskæden for at sikre overholdelse af vores bæredygtighedskrav og ansvarlige arbejdsforhold. Som en del af denne ambition integrerer vi miljømæssige, sociale og etiske overvejelser i vores forretningsaktiviteter og forsyningskæde ved at stille krav til vores leverandører.

Metro Service samarbejder med 734 lokale og internationale leverandører, primært fordelt på kategorierne leverancer og tjenesteydelser. Vi ønsker at arbejde med leverandører på en gennemsigtig og indvilligende måde, så vi forventer, at de støtter vores bæredygtighedsmål og deler vores standarder for ansvarlig forretningsadfærd.

Alle hovedleverandører underskriver en standardkontrakt, som indeholder en forpligtelse til at handle i overensstemmelse med vores etiske kodeks. Kontrakten indeholder en liste over den dokumentation, som leverandøren skal levere.

Når der indgås nye leverandørkontrakter om materialer og tjenesteydelser, stilles der krav om sociale klausuler vedrørende beskæftigelse og uddannelse af lærlinge samt krav om rapportering om arbejdsforhold. Kravene er defineret i Metro Services indkøbspolitik.

Adfærdskodeks for leverandører

I 2022 blev Metro Services adfærdskodeks for leverandører udarbejdet. Kodekset gælder for alle, der samarbejder med Metro Service, uanset om de arbejder direkte eller indirekte med Metro Service, og uanset om de arbejder permanent eller midlertidigt. Derudover arbejder Metro Service tæt sammen med Metroselskabet og Hovedstadens Letbane om at sikre overholdelse af deres adfærdskodeks. Vi forventer, at vores leverandører er lige så miljømæssigt og socialt ansvarlige som Metro Service.

Vores adfærdskodeks for leverandører beskriver vores forventninger til leverandører og forretningspartnere vedrørende de ti principper i FN's Global Compact.

Dette omfatter overholdelse af minimumskrav og anerkendte internationale standarder for miljø, antikorruption samt menneske- og arbejdstagerrettigheder. Kodekset kræver, at vores leverandører sørger for et sikkert, ansvarligt og sundt arbejdsmiljø for alle medarbejdere. Det er obligatorisk for alle leverandører og forretningspartnere at overholde adfærdskodekset for leverandører og det etiske kodeks.

Vurdering af leverandører

For større leverandører indsamler vi data om ansvarlig forretningsadfærd. Hvert kvartal skal leverandørerne udfylde et spørgeskema om deres overholdelse af vores adfærdskodeks og dokumentation for deres medarbejders arbejdsforhold. Deres svar vurderes af Metro Service. Der træffes korrigerende foranstaltninger, hvis en leverandør ikke overholder betingelserne. Vi overvåger også præstationer og fremskridt gennem regelmæssig kontrol af vores kontraktleverandører. Bureau Veritas gennemfører disse

Antikorruption

	2020	2021	2022
Samlet antal bekræftede korruptionstilfælde	0	0	0
Samlet antal tilfælde af manglende overholdelse af politikken for gaver og repræsentation	0	0	0

inspektioner og evaluerer de indsamlede data yderligere, hvis det skønnes nødvendigt. Der blev gennemført fem inspektioner i 2022. Alle leverandører overholdt vores krav.

Ansvarligt indkøb

Indkøb skal altid udføres på en fair, ansvarlig og objektiv måde for at eliminere risikoen for korrupsion og svindel. Vi sigter mod at fremme sund konkurrence mellem leverandører. Ved indkøb over 10.000 DKK indhenter vi tilbud og dokumenterer leverandørudvælgelsesprocessen. I hvert enkelt tilfælde skal relevante udvælgelseskriterier defineres og deles med tilbudsgiverne. Dette sikrer en transparent og fair proces.

I forbindelse med store indkøbskontrakter lever Metro Service op til kravene i EU's forsyningsdirektiv 2014/25/EU for at sikre objektiv udvælgelse af leverandører. For visse typer leverandører indebærer dette en prækvalifikation af tilbudsgiverne for at sikre, at blandt andet jernbanesikkerhedskriterierne er opfyldt.

Derudover overholdt Metro Service EU-sanktionerne vedrørende leverancer fra Rusland i 2022. Metro Service har ingen handelsaftaler med russiske virksomheder.

Antikorrupsion

Metro Service tolererer ikke korrupsion, bestikkelser eller andre former for uetisk praksis. Vi mener, at det er alle medarbejderes ansvar at mindske korrupsion. Vi støtter og opfordrer vores medarbejdere, leverandører og andre partnere til at underrette os, hvis de oplever eller har mistanke om uetisk praksis i vores virksomhed. En måde at gøre dette på er via vores whistleblower-ordning.

På grund af vores løbende udvidelse bliver Metro Service mere kompleks, og der er behov for at udvide vores forsyningskæde. Dette øger risikoen for korrupsion under indkøbsprocessen og risikoen for, at leverandører ikke overholder vores standarder for ansvarlig forretningsadfærd. For at mindske denne risiko følger vi vores indkøbs- og compliancepolitik i vores daglige forretning for derigennem at sikre gennemsigtighed i alle relationer med tredjeparter. Dette understøtter vores

allerede strenge indkøbsprocedurer, vores løbende screening og overvågning af leverandører samt vores adfærdskodeks for leverandører. På grund af disse afbødende faktorer mener Metro Service, at risikoen for korrupsion fortsat er lav.

Vi fokuserer også på uddannelse i antikorrupsion gennem vores CSR-e-learning program, som alle medarbejdere skal gennemgå. I 2023 har vi til hensigt at gennemgå vores politikker for at sikre, at de alle er i overensstemmelse med ATM's antikorrupsions- og gennemsigtighedspolitik. Vi arbejder internt på at undersøge, hvordan antikorrupsion kan integreres i vores ERM-ramme for at skabe et stærkere grundlag for forebyggelse af korrupsion i Metro Service i fremtiden.

Metro Service anvender ingen leverandører, der er placeret i et højrisikoland, som identificeret på listen udarbejdet af Business Social Compliance Initiative (BSCI).

Der er aldrig blevet konstateret nogen korrupsionssager i Metro Service.

Gaver og repræsentation

Vores virksomhed er baseret på gennemsigtighed og troværdighed. Derfor mener vi, at personlige interesser aldrig må få lov til at påvirke arbejdsrelaterede transaktioner eller komme i konflikt med Metro Services interesser. Det betyder, at modtagelse eller overrækkelse af gaver, repræsentation eller andre gratialer kun må accepteres inden for rimelige grænser og efter godkendelse fra nærmeste leder.

I Metro Service har vi indført en politik vedrørende gaver og repræsentation. Den sikrer, at alle medarbejdere er klar over, hvad der er acceptabelt at modtage som gave, og hvornår de må deltage i repræsentative arrangementer.

Metro Service registrerer alle omkostninger i forbindelse med gaver, repræsentation eller sociale arrangementer, der tilbydes tredjeparter, for at sikre gennemsigtighed.

I 2022 blev der ikke rapporteret om tilfælde af manglende overholdelse af politikken. Politikken vil blive revideret i 2023.



Velgørenhed

Det er vigtigt, at vores velgørenhed og donationer går til de lokalsamfund, hvor vores aktiviteter finder sted. Vores mål er fortsat at have åbne dialoger og skabe troværdige relationer med disse lokalsamfund.

Metro Service-politikken for velgørenhed og donationer har fastlagt rammerne for fremtidige donationer og engagement med velgørenhedsorganisationer i lokalsamfundene. Politikken definerer klart målgrupper, kriterier, donationshåndtering osv. og sikrer, at alle donationer ydes på lige vilkår. Politikken fokuserer på fire strategiske områder; velgørenhed, donationer, partnerskaber og frivilligt arbejde.

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

I 2022 fortsatte vi vores samarbejde med Kofoed Skole. Som i tidligere år donerede vi midler til julegaver til børn af hjemløse forældre. Vi viste også vores fortsatte støtte til Kræftens Bekæmpelse ved at give et økonomisk bidrag til deres kamp mod kræft i forbindelse med Knæk Cancer-ugen.

I løbet af 2022 besluttede Metro Service at tilslutte sig Solsikkeprogrammet. Dette program handler om at skabe opmærksomhed omkring personer med et usynligt handicap for eksempel ADHD, angst eller PTSD. Ved at støtte dette program besluttede vi at blive en del af noget større og støtte et fællesskab af personer, som kan have svært ved at bede om hjælp på deres daglige pendlertur. De af vores stewarder, der er interesserede i at støtte programmet, modtager en uddannelse vedrørende usynlige handicap for at kunne yde den bedste hjælp. Desuden modtager vores uddannede stewarder et solsikkemærkat, som de kan have på, så de er synlige for usynligt handicappede passagerer, der ønsker at bede om hjælp. Det er ikke kun stewarder, der har mulighed for at deltage i Solsikkeprogrammet og modtage uddannelse. Alle Metro Services medarbejdere har adgang og kan være med til at støtte programmet på frivillig basis.

Vi har altid sat en ære i at donere gennem vores deltagelse i forskellige velgørende arrangementer. Dette var igen muligt efter en lang periode med Covid-19 restriktioner. I 2022 deltog vi i Copenhagen Pride Parade, som fokuserer på LGBTQIA+ personers rettigheder og opfordrer til mangfoldighed og lige rettigheder. Vi deltog også i Cycling4Cancer, som støtter kampen mod kræft, og Lady Walk, som støtter forskellige sygdomme, der kan ramme kvinder.

I 2023 har vi til hensigt at deltage i de samme velgørende begivenheder. Som nævnt tidligere har vi til hensigt at etablere en CSR-strategi i løbet af året, hvor vi også vil vurdere vores velgørenhedspolitik og arbejde på at udvide vores indsats, når det gælder om at være socialt bevidste i Københavns Kommune.

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.

Bæredygtighedsrapporten udgør virksomhedens lovpligtige redegørelse for samfundsansvar, jf. §99a, og kønsræssig sammensætning af ledelsen jf. § 99b i Årsregnskabsloven.

Rapporten overvåger virksomhedens resultater inden for følgende områder:

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

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)

Yderligere oplysninger kan fås ved henvendelse til Metro Service på info@metroservice.dk eller Metro Service A/S, Metrovej 3, 2300 København S.





Præstationsoversigt

	2020	2021	2022
MILJØ			
I MWh			
Samlet energiforbrug	64.141	73.323	70.386
Købt elektricitet til tjenester (hjælpe- og trækraft)		70.368	25.275
Købt elektricitet til drift af servicebiler		64	43.124
Diesel til drift af servicebiler		143	89
Fjernvarme		2.748	1.961
Samlet energiproduktion — solpaneler		66	63
Antal elektriske biler ud af den samlede flåde af servicebiler	59	85	100
Samlet affaldsproduktion	445	497	823
Samlet affald genvundet fra bortskaffelse		117	145
Samlet bortskaffet affald (i m3)		380	678
Samlet vandforbrug	11.283	11.286	13.882
Vandforbrug — togvaskemaskine på M1+M2		1.206	1.017
Vandforbrug — togvaskemaskine på M3+M4		2.994	6.029
Vandforbrug — tunnelvask på M1+M2		799	286
Vandforbrug — tunnelvask på M3+M4		351	136
Vandmålere på M1+M2		4.912	4.989
Vandmålere på M3+M4		6.373	8.893

MENNESKER

Kvinder total	24%	23%	22%
Kvinder i bestyrelsen	25%	25%	25%
Kvinder i ledelsen	19%	19%	26%
Deltagelse i den årlige trivselsundersøgelse	80,1%	81,5%	82,1%
Medarbejdertilfredshed (skala 1-5)	4,1	3,9	3,8
Virksomheden i alt — sygefravær	5 %	5,9 %	7,6%
Sygdom — fravær blandt stewarder	7,3 %	8,8 %	11%
Sygdom — fravær blandt teknikerne	4,7 %	5,9 %	6,3%
Sygdom — fravær i kontrolrummet	5,6 %	5,6 %	6,2%
Sygdom — fravær i administrationen	2 %	1,6 %	4,9%
Samlet personaleomsætning	14,8%	12,5%	15,75%
Antal uddannelsestimer for medarbejdere	32.133	37.512	26.895,85

	2020	2021	2022
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i SMT		47	122,85
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i MMT		782	541,12
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i FLMT		3.398	2.228,91
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i den centrale organisation	1.547		1.137,09
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i driften		20.179	13.567,59
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i vedligeholdelse		11.559	9.298,59
Antal timer medarbejderne har brugt på grunduddannelse	18.213	22.387	21.143,65
Antal timer medarbejderne har brugt på efteruddannelse	3,52	5.199	4.538,1
Antal timer medarbejderne har brugt på el-sikkerhedsuddannelse	349	453	911,9
Antal timer medarbejderne har brugt på jernbanesikkerhedsuddannelse	803		8.746,35
Antal timer medarbejderne har brugt på uddannelses- og udviklingskurser	6.915	10.589	2.167,44
Antal timer medarbejderne har brugt på instruktøruddannelse	2.333	2.989	2.730
Antal nye lærlinge	4	4	7
Antal lærlinge der arbejder for Metro Service	7	8	13
Samlet antal overfald	78	119	177
Antal fysiske overfald	26	62	36
Antal verbale overfald	52	57	113
Samlet antal dødsfald som følge af arbejdsrelaterede skade		0	0
Samlet antal arbejdsskader med høj konsekvens		0	0
Samlet antal registrerbare arbejdsrelaterede skader		36	44

CSR GOVERNANCE AND RISICI

Antal medarbejdere der har gennemført CSR e-learningprogrammet	85%	91%	98%
Samlet antal registrerede whistleblower-sager	0	1	0
Samlet antal leverandører	691	732	734
Antal leverandører, der er vurderet på deres sociale indvirkning	4	4	5
Antal leverandører, der er identificeret som havende negativ social indvirkning	1	0	0
Antal leverandører, der er identificeret som havende negativ social indvirkning, hvor der er blev opnået enighed om forbedringer	1	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

GRI standards 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
Organisational profile		
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
Strategy		
102-14	GRI 2: 2-22	Statement on sustainable development strategy
Ethics and integrity		
102-11 102-16	GRI 2: 2-23	Policy commitments
Governance		
102-18 102-22	GRI 2: 2-9	Governance structure and composition
Stakeholder engagement		
102-40 102-42 102-43	GRI 2: 2-29	Approach to stakeholder engagement
Reporting practice		
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

Old disclosure nr. 2016, 2018, 2020	New disclosure nr. 2021	Disclosure title
--	----------------------------	------------------

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”

Training and Education

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)		Programmes for upgrading employee skills and transition assistance programmes

Occupational Health and Safety

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

CSR GOVERNANCE AND RISKS

Supplier Social Assessment

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

Old disclosure nr. 2016, 2018, 2020	New disclosure nr. 2021	Disclosure title
--	----------------------------	------------------

Anti-corruption

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

Local Communities

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

ENVIRONMENT**Energy**

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

Waste

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

Water and Effluents

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

Om rapporten

CSR-rapporten for 2022 beskriver de ikke-finansielle resultater for Metro Service A/S i København, samt supplerer årsrapporten for 2022. Denne CSR-rapport har været publiceret hvert år siden 2015 i henhold til Årsregnskabsloven § 99a og 99b. Periode for rapportering – 1 januar 2022 til 31 december 2022.

Metro Service

Metrovej 3
2300 København S
T: +45 7015 1615

M3 M4 Exit



← Exit
Strøget

← M3 M4

M1



Information
Elevators
Escalators
Bicycles
Lost and Found
Security
Accessibility
Lost and Found
Security
Accessibility

