SAMFUNDSANSVAR
2021

Metro Service

Som virksomhed har vi en forpligtelse til at gøre alt, hvad vi kan for at udvikle en ansvarlig virksomhed, hvor socialt ansvar og beskyttelse af miljøet går hånd i hånd.

Claudio Cassarino, CEO

Content

Forord fra vores CEO	**3**
Indsatsen mod COVID-19 pandemien	**4**
Om Metro Service	**6**
Vores værdikæde	**8**
Bæredygtighed hos Metro Service	**10**
Miljø	**12**
Mennesker	**16**
CSR-governance og risici	**24**
Rapporteringspraksis	**29**
Præstationsoversigt	**30**
GRI content index	**32**

Forord fra vores CEO

2021 viste sig at blive endnu et år, hvor COVID-19 satte dagsordenen for samfundet og for os i Metro Service. Vi begyndte januar med restriktioner og nedlukning i hele Danmark, men også med håb. Vaccinerne blev rullet ud, og vi oplevede en sommer med et stigende antal kunder.

På trods af de stigende smittetal i efteråret og vinteren 2021 er der grund til optimisme i 2022. Erfaringerne viser, at passagererne gradvist vil vende tilbage til metroen. Desuden har vi takket være vores medarbejderes store indsats bevist, at vi er i stand til at drive og vedligeholde metroen og samtidig levere et højt serviceniveau til vores kunder – selv i denne udfordrende og konstant skiftende COVID-19 periode.

Driften af metroen er afgørende for at sikre mobiliteten i vores samfund. I 2022 vil Metro Service fortsætte sin vækst og udvikling.

Ekstra tog for at imødekomme fremtidige kundebehov

I 2021 har vi forberedt os på, at otte nye tog skal overdrages til os og sættes i drift. Testen af togene blev afsluttet som planlagt, ligesom uddannelsen af teknikere og stewarder blev gennemført. Det er lykkedes os at stabilisere driften, og vi har arbejdet hårdt på at reducere støjen på metrolinjerne M3+M4.

Resultaterne for servicetilgængeligheden (SA) af begge metrolinjer er bemærkelsesværdige: 99,5% for M1+M2 og 99,1% for M3+M4. Disse resultater afspejler vores evne til at opfylde og overgå passagerernes forventninger.

Vores fortsatte CSR-engagement

Hos Metro Service vil vi drive vores virksomhed på en ansvarlig måde. Jeg er meget stolt af, at dette engagement fortsat er solidt forankret i vores organisation.

I løbet af året fortsatte vi med at gennemføre CSR-aktiviteter, der blev indledt i 2021. Vi lancerede en whistleblowerordning for at sikre, at folk med en arbejdsrelateret tilknytning til Metro Service kan rapportere om alvorlige forhold på en fortrolig måde.

85% af alle vores servicebiler var elektriske ved årets udgang. I starten af 2022 vil vi nå vores mål på 100%. Vi rekrutterede fire nye lærlinge som led i vores ambition om fortsat at hjælpe unge og voksne med at komme ind på eller vende tilbage til arbejdsmarkedet, på en arbejdsplads, hvor der er brug for deres tekniske færdigheder.

Endelig blev der etableret en intern CSR KPI-proces i overensstemmelse med Global reporting initiativerne (GRI-standarderne). Dette var en vigtig milepæl, som skal hjælpe os med at fastlægge en ny og mere ambitiøs CSR-retning for Metro Service i de kommende år.

På vej fremad

2022 bliver endnu et spændende år med mange nye initiativer. På tidspunktet for udgivelsen af denne rapport er det danske samfund stadig påvirket af COVID-19. Vi er fortsat forpligtet til at levere den kritiske og sikre den mobilitet, som samfundet har brug for.

Derudover vil der blive udviklet en ny CSR-strategi i overensstemmelse med Metro Services forretningsmodel for at understøtte virksomhedens fremtidige vækst.

Jeg håber inderligt, at vi snart kan vende tilbage til det liv, som vi kendte før COVID-19 – af hensyn til vores passagerer og for at give vores dedikerede medarbejdere mulighed for at fokusere på kerneopgaven med at drive og vedligeholde den københavnske metro.

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

Claudio Cassarino, CEO

Indsatsen mod COVID-19 pandemien

Endnu engang havde COVID-19 pandemien stor indflydelse på vores drift, kunder og medarbejdere. Som en ansvarlig arbejdsgiver fortsætter vi med at følge myndighedernes regler og anbefalinger, følge situationen og handle, når det er nødvendigt. Vores prioritet er at sikre vores medarbejdere og deres familiers sikkerhed, beskytte passagererne og sikre, at togene fortsat kører uden problemer.

Indvirkning og respons – på arbejdet

Ansigtsmasker, håndsprit, ekstra rengøring, social afstand og tests for COVID-19 spillede fortsat en stor rolle i vores daglige aktiviteter gennem det meste af 2021. Faste hold blev planlagt til Drift- og Vedligeholdsafdelingerne for at minimere spredningen af virus på tværs af hold og funktioner. Kontrolrummene blev isolerede fra andre kollegaer og besøgende i perioder med høj COVID-19-infektion, eftersom disse funktioner er kritiske for driften af metroen. Derudover blev møder afholdt online, og eksterne gæster blev bedt om at medbringe et gyldigt Corona pas i de perioder, hvor eksterne gæster havde mulighed for at besøge Metro Service.

Vores lovpligtige sikkerhedsuddannelse blev også påvirket, især for kurser der skulle afholdes fysisk. Selvom vi formåede at afholde enkelte kurser, måtte andre udsættes. Alle nødvendige sikkerhedsrelaterede kurser blev afholdt.

Hele organisationen har vist stor fleksibilitet og støttet COVID-19-restriktionerne, hvilket har gjort det muligt at holde metroen kørende og sørge for pålidelig og sikker drift til vores passagerer. Servicetilgængeligheden på alle fire metrolinjer blev forbedret i løbet af året.

COVID-19 har også ændret måden, hvorpå mange af os arbejder, særligt når det kommer til at arbejde hjemmefra. Vores support og administrative funktioner har demonstreret deres fleksibilitet og evne til at leve op til deres ansvar, alt imens de har udviklet og implementeret nye projekter i løbet af pandemien. Vi tror, at fremtiden vil kræve, at den fleksible kombination af kontorarbejde og hjemmearbejde vil blive inddraget fremover. Derfor vil vi fremadrettet fokusere mere på hjemmearbejde, så vores medarbejdere føler sig engagerede, mens de udfører deres opgaver, og af den grund vil politikken om hjemmearbejde blive opdateret i 2022.

Gennem hele året har vi fortsat vores støtte til vores medarbejdere og deres familier, eftersom konsekvenserne af COVID-19 fortsat kunne mærkes. Udover at tilbyde muligheder for hjemmearbejde stillede vi ugentlige tests til rådighed på arbejdet for alle medarbejdere i løbet af bestemte perioder i 2021.

På trods af pandemiens udfordringer har vi øget vores bæredygtighedsarbejde på mange områder, herunder ved at udvikle nye KPI'er baseret på Global Reporting Initiative (GRI). Disse indsatser satte en ny og ambitiøs retning for fremtiden inklusive forsatte investeringer for at reducere vores energiforbrug.

Indvirkning og respons – i vores drift

I september 2021 oplevede vi en stigning i antallet af passagerer sammenlignet med 2020 grundet en lav COVID-19 infektionsrate i løbet af sommerperioden – en stigning på 49% på M1+M2 samt en stigning på 57% på M3+M4. Det er en god indikation af, at der er et stort behov for vores service – også i en fremtid uden en pandemi.

Ansigtsmasker var en del af passagerernes dagligdag indtil sommeren, hvor vi delvist og senere helt kunne undgå dem. De blev genindført i november 2021, hvor vores stewards også påtog sig en ekstra opgave og delte masker ud til passagerer. I alt blev 6.200 mundbind delt ud i løbet af de sidste to måneder af 2021 på alle fire metrolinjer.

B15

Om Metro Service

Metro Service er en af verdens førende serviceudbydere af drift og vedligehold af førerløse metroer – og meget snart også letbane. Vores vision er at blive betragtet som den foretrukne operatør for metro- og letbanesystemer i Danmark og udvide vores virksomhed til alle skandinaviske lande.

Vi opererer og vedligeholder hele metroen i København med fire metrolinjer. En udvidelse af M4 til Sydhavn forventes at ske i 2024. I 2025 forventer vi at starte driften og vedligeholdelsen af Hovedstadens Letbane, der på nuværende tidspunkt er ved at blive bygget.

Metro Service råder over 81 tog, der er ejet af vores kontraktpartner Metroselskabet. Dette inkluderer udvidelsen af M1- og M2-flåden med otte nye tog, der bliver sat i drift i 2022.

Metro Service er et aktieselskab ejet af International Metro Service – et joint venture mellem ATM og Hitachi Rail STS. Vores organisation består af en central organisation og tre forretningsenheder: M1+M2, M3+M4 samt L3. De er placeret i nærheden af metrolinjerne og den kommende letbane.

Højdepunkter for vores præstation 2021

590 dygtige medarbejdere

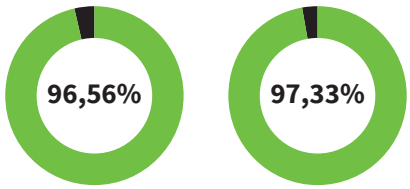
2002
Metroen åbnede

Drift og vedligeholdelse af
81 tog
59 i myldretiden

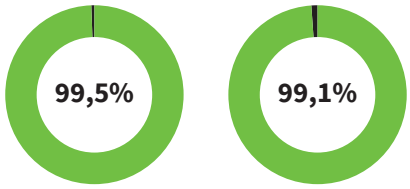
Vedligeholdelse af 39 stationer
og 39,5 km spor

Årlige afgange
5.521.085 på M1+M2
5.893.493 på M3+M4

Tilfredshed hos passagerne



Resultater for servicetilgængelighed



Mistede afgange
28,051 på M1+M2
55,836 på M3+M4

B18

Metro Services indflydelse i værdikæden

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.

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 Københavns Metro kører sikkert og uden afbrydelser som en del af det offentlige transportsystem. En større hændelse efterfulgt af en langvarig afbrydelse af servicen vil i høj grad påvirke servicen for borgere og besøgende i København.

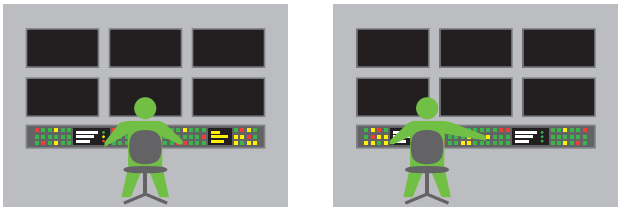
Kvalificeret arbejdskraft
Vi er afhængige af en højt specialiseret og kvalificeret arbejdsstyrke for at drive vores virksomhed med succes. Vores kontrol- rumsmedarbejdere, stewarder og teknikere arbejder døgnet rundt. De modtager løbende relevant uddannelse og træning for at udvikle deres kompetencer yderligere.

Løbende vedligehold

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 vores passagerer får en sikker og bekvem rejse med service af høj kvalitet.

24-timers drift

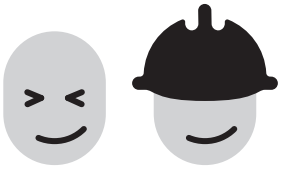


Vores to kontrolrum – et for hver metrolinje – er ansvarlige for at opfylde vores mål om servicetilgængelighed. Det kræver, at kvalificerede kontrolrumsmedarbejdere er på vagt 24/7 for at sikre, at metroen altid kører problemfrit – også i myldretiden.

Vedligeholdelsen af tog og infrastruktur

En problemfri og sikker 24-timers drift med høj service-tilgængelighed 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 den største del af vedligeholdelsesarbejdet selv, men har også eksterne leverandører, som udfører deres arbejde i overensstemmelse med vores planlægnings- og sikkerhedskrav.

Vores dygtige og specialiserede teknikere sørger for vedligeholdelsen af alle vores tog og spor fra vores to værksteder og ude i systemet.



Beskyttelse af kunder og medarbejdere

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

Miljøhåndtering

Vi har besluttet at minimere vores påvirkning af miljøet. Gennem vores energibesparende initiativer og bæredygtighedsinvesteringer fortsætter vi med at gøre fremskridt – men man kan altid gøre mere. Læs mere om vores miljøindsats på side 12-15.

Kontrol af leverandører

Vi fortsætter med at overvåge, screene og tage hånd om bæredygtighedsproblemer i vores leverandørkæde. Vi har en ansvarlig leverandørproces for at sikre overholdelse af vores etiske kodeks. Læs mere om vores fremskridt på side 26-27.

Bæredygtighed hos Metro Service

Siden etableringen af Metro Service i 1999 har virksomhedens sociale ansvar været en integreret del af vores forretning. Vi ønsker at deltage aktivt i den globale, bæredygtige udvikling, hvor socialt ansvar og omsorg for miljøet går hånd i hånd med en sund udvikling af vores forretning. For at opnå dette, arbejder Metro Service 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 korruptionsbekæmpelse. Vi ønsker, at vores omdømme skal være forbundet med respekt og en ansvarlig tilgang til disse principper.

Etisk kodeks

I overensstemmelse med disse principper fastsætter vores etiske kodeks standarden for vores arbejde og sikrer, at vi overholder det etiske kodeks for ATM Group, som vi er en del af. Det etiske kodeks er indarbejdet i vores forretningspolitikker og -praksis.

Uddannelse i vores etiske kodeks er obligatorisk for alle vores medarbejdere for at sætte dem i stand til at bidrage til vores integritet og overordnede succes. Sådanne foranstaltninger sikrer, at vi altid overholder de relevante bestemmelser og kontraktmæssige forpligtelser.

Adfærdskodeks for leverandører

I 2022 vil vi udarbejde et særskilt adfærdskodeks for leverandører, som vil blive forelagt alle virksomheder, der har en kontrakt med Metro Service. Heri vil vi præcisere vores forventninger til, at alle leverandører overholder national og international lovgivning, regler og kollektive overenskomster, og dokumenterer, hvordan deres sociale og miljømæssige ansvar opfyldes i overensstemmelse med kodekset.

Nye CSR KPI'er

I 2021 gennemgik vi den interne CSR-proces for at vurdere vores nuværende tilgang og fastlægge en ny og mere ambitiøs retning for fremtiden. En del af denne proces var at genoverveje vores CSR KPI'er og etablere et mere struktureret KPI-fokus for at følge vores CSR-fremskridt i løbet af de næste fem år.

De nye KPI'er for CSR er tilpasset GRI-standarderne og er beskrevet nærmere andetsteds i rapporten. Vi vil rapportere om dette nye datasæt, efterhånden som vi bevæger os fremad. Når vi har indsamlet data over en længere periode og etableret et robust datagrundlag, vil der blive fastlagt en række mål. Dette vil forbedre vores muligheder til at vurdere og følge vores bæredygtighedsresultater i forhold til de mål, vi har fastsat.

Som en del af denne proces forventer vi også at udvikle en ny CSR-strategi i 2022. Den vil være med til at sætte retningen for at opfylde fremtidige CSR-ambitioner.

Fremtidigt fokus på SDG'erne

2022 bliver også året, hvor vi vil se nærmere på FN's mål for bæredygtig udvikling (SDG'er) og kortlægge, hvilke SDG'er vi bedst kan støtte i overensstemmelse med vores forretningsmål, fremtidige CSR-strategi og mål.

Værdiskabelse for interessenter

For at identificere og forstå vores bæredygtighedspåvirkning, muligheder og risici i hele vores værdikæde skal vi engagere os med relevante interessenter i en gennemsigtig og åben dialog. Indsigt i deres forventninger vil også gøre det muligt for os at forbedre os løbende.

Metro Services primære interessenter:

Klienter – Metroselskabet og Hovedstadens Letbane med deres respektive ejere er vores primære klienter. De definerer de kontraktmæssige krav vedrørende især drift og vedligeholdelse af metroen, men også bæredygtighed. Vi kan kun opfylde disse krav gennem en løbende og konstruktiv dialog for at sikre gode drifts- og vedligeholdelsesvilkår for vores virksomhed og dermed yde et positivt bidrag til samfundet og vores kunder.

Aktionærer – ATM og Hitachi Rail STS er vores ejere. De forventer, at vi opretholder den langsigtede økonomiske stabilitet i Metro Service. Vi lever op til denne forventning ved at opretholde og løbende udvikle et positivt omdømme for at levere driftssikker offentlig transport med begrænset påvirkning af miljøet samt ved at fokusere på løbende at udvikle alle aspekter af virksomheden.

Kunder – Metro Services primære kunder er passagererne. Vi tilbyder vores kunder en sikker, pålidelig, bekvem og miljøvenlig transport i Københavnsområdet. Dette tilbud vil blive udvidet til at omfatte Storkøbenhavn, når letbanen bliver lanceret i 2025. Vi bestræber os også på at levere service i verdensklasse til vores kunder hver dag.

Medarbejdere – Vi skaber arbejdspladser og opkvalificerer løbende vores arbejdsstyrke. Vi tilbyder fremragende arbejdsvilkår og udviklingsmuligheder skabt i tæt samarbejde med medarbejderrepræsentanter. Samtidig tager vi ansvar for den måde, vi interagerer med og påvirker det omgivende miljø på, samtidig med at vi fremmer mangfoldighed og ligestilling på arbejdspladsen.

Leverandører – Pålidelige partnere er centrale for vores evne til at opfylde vores kontraktmæssige aftaler med vores kunder. Tæt kontakt med vores leverandører er derfor afgørende.

Myndigheder – Som en del af den kritiske nationale infrastruktur prioriterer vi et tæt samarbejde med beredskabstjenesterne i København. Udvalgte medarbejdere fra Drift og Kommunikation deltager i netværksaktiviteter, studieture og øvelser. Dette giver den bedst mulige forberedelse til håndtering af potentielle kritiske hændelser, såsom naturkatastrofer, kriminalitet osv.

Miljø

Som en operatør af offentlig transport er vi med til at sikre, at folk kan bevæge sig rundt i København. Dette efterlader dog et klimaaftryk. Vi er forpligtet til at minimere vores miljøpåvirkning så meget, som vores tekniske og økonomiske muligheder tillader det. Dette indebærer trinvise ændringer i den daglige drift samt mere langsigtede initiativer og investeringer i teknologier og processer, der reducerer energiforbrug, udledninger, vandforbrug og affald i vores aktiviteter. Dette vil blive gennemført 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 derfor vores største kilde til CO2-udledninger. Metro Services største indsats for at minimere energiforbruget og CO2-udledningen vil derfor fokusere på kernen af vores aktiviteter. Vi håber på at forbedre den eksisterende flåde, så den bliver mere effektiv, og at anvende renere energikilder, hvor det er muligt og i overensstemmelse med vores kontraktmæssige aftale.

Vores forbrug af energi

I 2021 var vores samlede energiforbrug på 73.323 (MWh). Det er en stigning fra 64.141 (MWh) i 2020 – en stigning på næsten 15%, hvilket hænger sammen med det højere antal kørte kilometer i 2021. Flåden (M1+M2 og M3+M4) kørte i alt 11.122.329 kilometer, hvilket er 1.414.260 kilometer mere end i 2020.

I 2022 vil CO2-udledninger blive inkluderet i vores nye CSR-KPI'er., og vi vil rapportere om dette fremadrettet.

Initiativer til at reducere vores energiforbrug

Der blev udført en due diligence i 2018 for at kortlægge vores energiforbrug og evaluere potentialet for energibesparelser og forbedringer. Dette viste, at der kan opnås strategiske, taktiske og daglige besparelser gennem en systematisk tilgang til energibesparelser.

Som et resultat af denne undersøgelse har vi investeret i en række initiativer, der har forbedret energieffektiviteten i løbet af de sidste par år med hensyn til kørestrømforsyning- og strømforsyning til stationer og kontrol- og vedligeholdelsescentrene. Status for nogle af disse initiativer er anført nedenfor. En ny due diligence er planlagt til 2023. Den vil give os en indikation af, hvor vi skal fokusere vores miljøindsats i de kommende fem år.

Vi har reduceret driftstiden for ventilationsanlæggene i kontrolrummet og værkstedet i vores forretningsenhed på Metrovej. Ventilationssystemet i kontrolrummet blev udskiftet i 2021. Optimeringen af ventilationssystemet på værkstedet er planlagt til 2022.

Der er blevet lukket ned for kørestrøm vekselsrettere med negativ genindvinding for at opnå store strømbesparelser. Kun en er fortsat i drift og genererer stadig overskud. Herved opnår vi en besparelse på ca. 134 tons CO2-udledninger hvert år. Initiativet vedrørende kørestrøm vekselrettere blev afsluttet i begyndelsen af 2021.

Miljø

MWh	2019	2020	2021
Samlet energiforbrug	38.198	64.141	73.323
Købt elektricitet til tjenester (strømforsyning – og kørestrømforsyning)			70.368
Købt elektricitet til drift af servicebiler			64
Diesel til drift af servicebiler			143
Fjernvarme			2.748
Samlet produceret energi – solpaneler			66

I 2021 fortsatte vi med at konvertere til LED-lys på stationerne, i tunnellerne og i depotet. Dette projekt skrider fremad. Der blev installeret LED-lys på alle stationer, herunder installation af bevægelsessensorer til lyset på depotets toiletter, gangarealer og korridorer. I 2022 forventer vi at installere LED-lys i tunnellerne og på nødskilte, herunder installation af bevægelsessensorer på toiletterne, relevante tekniske rum og bagindgange. Det er blevet besluttet at anvende lysstofrør i 2022. En geninvesteringsplan for halogenlys er i gang med ejeren af metroen og forventes at blive påbegyndt ved årets udgang.

Andre generelle initiativer omfatter gennemførelsen af automatisk aflæsning af målere for energiforbrug på kørestrømforsyning t, hvilket vil forbedre vores evne til at overvåge vores energiforbrug. Dette projekt blev afsluttet på M1+M2 i 2021 og forventes at blive afsluttet på M3+M4 i 2022. En potentiel udvidelse til at omfatte strømforsyning til stationer og kontrol og vedligeholdelsescentrene vil også blive vurderet. Dette vil gøre det muligt for os at identificere andre investeringer, der kan forbedre vores miljøpåvirkninger.

Skift til elektriske biler

Vores teknikere har ofte brug for at komme rundt i forbindelse med vedligeholdelsesopgaver på stationer eller i tunneller, så vi har en betydelig flåde af servicebiler – 41 i alt. Da disse biler kun bruges til lejlighedsvise korte ture, er der en god mulighed for at anvende elektriske biler og varevogne.

Siden 2014 har vi været på en rejse med nul emissioner for servicebiler. Denne rejse vil snart blive afsluttet. For vores forretningsenhed M1+M2 på Metrovej blev overgangen afsluttet i 2021, da alle tidligere dieseldrevne køretøjer blev udskiftet til el-biler. Som følge af denne overgang har vi reduceret vores CO2-emissioner med 75,6 ton. På M3+M4 på Vasbygade var der bestilt seks nye servicebiler til 2021, men de blev ikke leveret som planlagt på grund af en betydelig mangel på komponenter til køretøjer. Det betyder, at 85% af vores samlede servicebilsflåde var elektrisk

Elektriske biler

I procent	2019	2020	2021	2022 mål
Antal elektriske biler ud af den samlede flåde af servicevogne	68	59	85	100

ved årets udgang. I begyndelsen af 2022, når de resterende biler er blevet leveret, vil vi nå vores mål på 100%. Det er en præstation, som vi er meget stolte af.

Andre miljøinvesteringer

Metro Service undersøger hvert år alle investeringers bæredygtighedspåvirkning. Investeringens positive eller negative bæredygtighedseffekt skal identificeres, beskrives og evalueres, før investeringen kan godkendes. Af den samlede investeringsværdi i 2021 skønnes 70% at have en energioptimerende virkning.

I 2021 foretog Metro Service energioptimerende investeringer for mere end 12 mio. kr. En væsentlig del heraf var installationen af et nyt ventilationssystem til kontrolrummet, som ikke blot har reduceret energiforbruget med 40%, men også har forbedret arbejdsmiljøet betydeligt. I løbet af året skiftede vi IT-udstyr ud, hvilket også reducerede vores energiforbrug.

Affald

Vi fortsætter med at fokusere på affaldshåndtering for at minimere vores miljømæssige fodaftryk. Vi har forpligtet os til at købe miljøvenlige og lavt miljøbelastende produkter for at forbedre affaldssorterings- og indsamlingsprocessen så meget som muligt. Vi bestræber os også på at genbruge så meget affald som muligt i stedet for at skaffe os af med det, når dette er muligt. F.eks. fornyer vi hvert år dele af metrosystemet. De forældede dele og komponenter bliver skrottet. 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, der opstår i forbindelse med 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 2021 registrerede vi i alt 458 tons affald, hvilket næsten svarer til de 445 tons i 2020 og anses for at være inden for normen for årlige variationer.

I løbet af 2021 har vi fundet et nyt selskab til at stå for affaldsindsamlingen. En rådgiver var involveret i udformningen af materialet til udbuddet, som identificerede uoverensstemmelser i forbindelse med vores tidligere selskabs registrering af affald. Vi glæder os dog over identificeringen af uoverensstemmelserne. Resultaterne bruger vi allerede nu i forbindelse med gennemførelsen af nye kvalitetssikrings-/kontrolinitiativer for at sikre pålidelige affaldsdata i 2022. Som følge heraf er vores affaldsproduktion i 2020 blevet justeret betydeligt fra 338 til 445 ton.

Affald

I ton	2019	2020	2021
Samlet affaldsproduktion	317	445	458
Samlet genvundet affald			112
Samlet bortskaffet affald			346

Genanvendelse af affald

Vores affald håndteres og genanvendes altid i overensstemmelse med lokale og nationale bestemmelser. Vores ikke-farlige affald, såsom papir, pap, madaffald og plastik, genanvendes eller genbruges, og vores farlige affald, herunder metal, batterier, olie og elektroniske dele, genanvendes så vidt muligt.

Det samlede affald, der genvindes og bortskaffes, er også en del af vores nye CSR-KPI'er i år, og det er noget, vi vil rapportere om fremover. I 2021 genanvendte vi i alt 112 tons ud af det producerede affald. Resten blev bortskaffet.

Vand

Vand bruges til at vaske tunneller, tog og firmabiler. Dette gør vandforbruget til en vigtig faktor for vores miljøpåvirkning. Metro Services bestræbelser på at minimere vandforbruget er derfor 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. 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 områder, hvor der kan ske forbedringer.

Vores vandforbrug

Vores samlede vandforbrug var uændret i 2021 i forhold til 2020. I 2021 brugte vi i alt 11.286 m^3. Det skyldtes i høj grad, at vi havde det samme antal tog i drift i 2021 som i 2020.

Vandbesparende initiativer

Hos Metro Service er vi også meget stolte over at have en togvaskemaskine på Metrovej, som er den første af sin art i Skandinavien, der har modtaget Svanemærket. Maskinen er udstyret med et vandbehandlingssystem, som gør det muligt for os at genbruge 95% af det vand, der bruges til hver togvask. Der anvendes også en miljøvenlig sæbe. Vi har installeret bevægelsessensorer, der automatisk tænder og slukker lyset 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 og kræver, at vi har et vandrensningssystem, at alle kemiske produkter er miljømærkede, og at vi sikrer gennemførelsen af energi- og el-besparende initiativer. I 2021 opnåede vi en forlængelse af certificeringen i yderligere tre år.

I Vasbygade bruger vores vandsystem til togvask regnvand. Vi havde nogle få opstartsproblemer i 2021, men forventer at være i drift i 2022. Til den tid vil vi kunne se den fulde effekt. Et højere forbrug af regnvand forventes derfor at påvirke resultaterne positivt i 2022.

Water

I m^3	2019	2020	2021
Samlet forbrug af vand fra den lokale forsyning	7.937	11.283	11.286
Vandforbrug togvaskemaskine på M1+M2			1.206
Vandforbrug togvaskemaskine på M3+M4			2.994
Vandforbrug til tunnelvask på M1+M2			799
Vandforbrug til tunnelvask på M3+M4			351
Vandmålere på M1+M2			2.907
Vandmålere på M3+M4			3.029

Mennesker

En bæredygtig og succesfuld virksomhed handler om mennesker. Vores medarbejderes kompetencer, idéer og engagement er afgørende for Metro Services fortsatte succes. At tiltrække, fastholde og udvikle vores arbejdsstyrke er derfor fortsat en nøgleprioritet. Dette begynder med at sikre et sikkert og sundt arbejdsmiljø, hvor hver enkelt medarbejder føler sig værdsat og kan udvikle sig og vokse. Vi sikrer også, at internationalt anerkendte menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder respekteres, samtidig med at vi fremmer mangfoldighed og lige muligheder.

En mangfoldig og inkluderende arbejdsplads

Vi ønsker at være en inkluderende arbejdsgiver, der er forpligtet til at fremme lige muligheder og samtidig sikre et mangfoldigt arbejdsmiljø. Vi mener, at en inkluderende og mangfoldig arbejdsstyrke – hvor vores medarbejdere er forskellige med hensyn til køn, race, religion, etnisk baggrund, seksuel orientering, alder, uddannelsesniveau og socioøkonomisk status – er en arbejdsstyrke, der er 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.

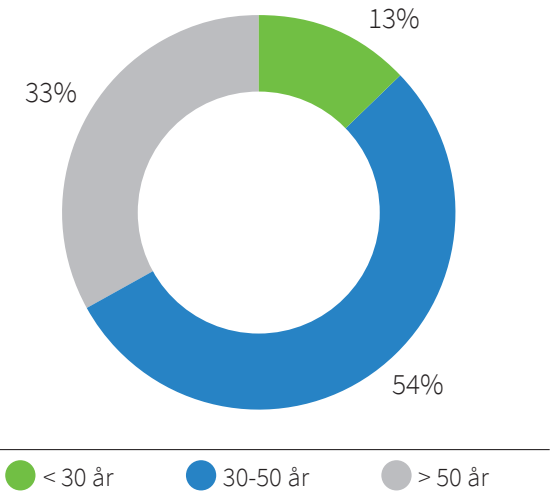
Mangfoldighed og inklusion står øverst på vores dagsorden og er fortsat en integreret del af vores HR-rekrutteringsprocesser.

Vores mål om at udvikle en mangfoldig arbejdsstyrke er i vid udstrækning blevet nået. Vi har afdelinger og teams, der er forskellige, især når det gælder køn, nationalitet, alder og erfaring. I 2021 var 23% af alle medarbejdere kvinder, hvilket er lidt under de 24% i 2020. Dette varierer dog fra funktion til funktion. Det er f.eks. fortsat en udfordring at tiltrække kvinder med de nødvendige kvalifikationer til vores tekniske stillinger.

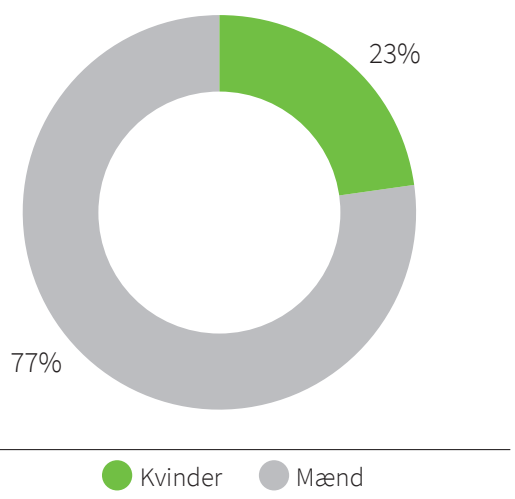
Fremme af mangfoldighed i ansættelsesprocessen

For yderligere at forbedre kønsdiversiteten i vores arbejdsstyrke er vi fortsat særligt opmærksomme på det underrepræsenterede køn i ansættelsesprocessen. Det betyder, at hvis flere kandidater ansøger om den samme stilling med samme faglige og personlige kvalifikationer, vil det underrepræsenterede køn blive valgt.

Aldersfordeling i Metro Service



Kønsfordeling i Metro Service



Repræsentation af kvinder i bestyrelsen og i ledelsen

Metro Services bestyrelse består af fire medlemmer udpeget af generalforsamlingen og to medarbejderrepræsentanter. Vores mål er at have mindst 25% kvinder i bestyrelsen.

Et af de fire bestyrelsesmedlemmer, der er udpeget af aktionærerne, er en kvinde. Det betyder, at vores nuværende mål er opfyldt.

Repræsentationen af kvinder på ledelsesniveau forblev på samme niveau som i 2020 – 19%. Da vi ønsker at øge antallet af kvinder i vores ledelse, forventer vi at fastsætte mål i løbet af 2022.

Sundhed og trivsel på arbejdspladsen

Vi ønsker, at medarbejderne skal være glade, når de går på arbejde, og når de går hjem. Derfor fortsætter vi med at træffe foranstaltninger, der giver vores medarbejdere mulighed for at trives, udvikle sig og bidrage.

En af hjørnestenene i vores virksomhedskultur 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 virksomhedens adfærd – sikkerhed, integritet og loyalitet; resultater; kunderelationer; åben og ærlig kommunikation; udvikling af medarbejdere og teamwork – er ligeledes en integreret del af vores virksomhedskultur og anvendes i vores daglige dialog, på 1:1-møder og i de årlige evalueringssamtaler.

Repræsentation af kvinder

I procent	2019	2020	2021
Kvinder, total	23	24	23
Kvinder i bestyrelsen	25	25	25
Kvinder i ledelsen	15	19	19

Løbende initiativer

I 2021 blev der installeret et nyt ventilationssystem i kontrolrummet for M1+M2. Der vil løbende blive foretaget justeringer, men dette projekt har allerede forbedret indeklimaet og dermed arbejdsmiljøet meget.

Vi fortsætter med at gøre en indsats på områderne kost, rygning, alkohol, motion og stress, som beskrevet i vores sundhedspolitik. Disse områder er baseret på en fem-trins model, som anbefales af Sundhedsstyrelsen.

- **Kost** – Vi fortsætter med at sørge for 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 eller 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 skulle være 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** – Vi ønsker at skabe den bedst mulige balance mellem arbejdsliv og privatliv for at reducere stress-relaterede 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. Og vi tilbyder fleksibel arbejdsgang for de grupper, hvor det er muligt.

Vi har en fortsat 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 betales af Metro Service, og benytte sig af mulighederne for rådgivning og behandling.

Undersøgelse af medarbejdernes trivsel

Som led i vores bestræbelser på at sikre et godt arbejdsmiljø måles fremskridtene for medarbejdernes trivsel i en årlig trivselsundersøgelse.

Ved dette års undersøgelse blev der registreret en svarprocent på 81,7% blandt medarbejderne. Det er meget tilfredsstillende og lidt bedre end sidste år, hvor 80,1% deltog. De overordnede resultater af den årlige undersøgelse er fortsat positive. Undersøgelsen for 2021 viste en samlet tilfredshedsscore på 3,9 på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er bedst. Det er lidt lavere end den samlede score på 4,1 i 2020.

Hvert tredje år gennemføres en psykisk og fysisk arbejdspladsvurdering (APV), der fokuserer på områder som arbejdstid, mobning, indeklima og ergonomi. De næste arbejdspladsvurderinger forventes at blive gennemført i 2023. I de år hvor der ikke gennemføres APV, inkluderer vi spørgsmål vedrørende mobning og seksuel chikane i trivselsundersøgelsen. I 2021 blev lavet en ekstra undersøgelse specielt med fokus på mobning og seksuel chikane.

Da de sidste to år har ændret den måde, som mange af os arbejder på, på grund af COVID-19, besluttede vi i år at gennemføre en undersøgelse om hjemmearbejde for at få en bedre fornemmelse af vores medarbejderes trivsel, holdning og ønsker vedrørende hybridarbejde i fremtiden. Undersøgelsen var især rettet mod den centrale organisation og ledere på tværs af organisationen, da de har været mest berørt af hjemmearbejde under pandemien.

De samlede resultater gav en klar indikation af, at de fleste medarbejdere i den centrale organisation foretrækker en fleksibel arbejdsordning. Nogle af de fordele, der blev nævnt i undersøgelsen, var en bedre balance mellem arbejdsliv og privatliv, øget effektivitet og arbejdsglæde. De ulemper, som nogle medarbejdere oplevede, var følelsen af isolation og at de af og til havde svært ved at følge med i, hvad der foregik i virksomheden. På baggrund af disse resultater er der behov for en anden ledelse med fokus på hjemmearbejde. Vi vil opdatere vores politik om hydbrid arbejde i 2022.

Indikatorer for et godt arbejdsmiljø

En indikator, som vi bruger til at måle vores medarbejderes sundhed og trivsel, er sygefraværet på tværs af organisationen. Vi tror, at et lavt sygefravær er en god indikator for et velfungerende arbejdsmiljø. COVID-19 påvirkede dog igen i år resultaterne. I 2021 steg sygefraværet en smule til 5,9% fra 5% i 2020. Af de 5,9% var 1% relateret til COVID-19. Det er heldigt, at der ikke har været endnu flere medarbejdere, der var påvirket af COVID-19. Det kan antageligt forklares med vores konstante sikkerhedsforanstaltninger under hele pandemien, hvor vi opfordrede medarbejderne til at blive hjemme, hvis de følte nogen form for COVID-19-relaterede symptomer, adgang til desinfektionsmidler, afstandskrav, adfærdsrestriktioner osv. Vi forventer, at disse tal vil blive stabiliseret, når vi har overstået COVID-19-pandemien.

Sundhed og trivsel på arbejdspladsen

	2019	2020	2021
Deltagelse i den årlige trivselsundersøgelse	81,4%	80,1%	81,5%
Medarbejdertilfredshed	3,9	4,1	3,9
I procent			
Sygefravær i virksomheden, total	4,3	5,0	5,9
Sygefravær blandt stewards	5,4	7,3	8,8
Sygefravær blandt teknikere	3,1	4,7	5,9
Sygefravær blandt medarbejdere i kontrolrummet	4,9	5,6	5,6
Sygefravær blandt administrationsmedarbejdere	4,0	2,0	1,6
Samlet personaleudskiftning	18,0	14,8	12,5

En anden indikator for et godt arbejdsmiljø er vores personaleomsætning. I 2021 var vores personaleomsætning 12,48%, hvilket er et yderligere fald fra 2020, hvor omsætningen var 14,8%. Årets resultat ligger fortsat under vores overordnede KPI-mål på 15%. Det er et positivt resultat i betragtning af det ophedede arbejdsmarked med stor efterspørgsel efter kvalificeret arbejdskraft.

Uddannelse og udvikling af medarbejderne

Faglig og personlig udvikling samt uddannelse spiller en central rolle. Derfor tilbyder vi vores medarbejdere muligheder for at udvikle deres færdigheder gennem løbende uddannelse, træning og efteruddannelse, der er relevant for sikkerhedsrelaterede opgaver og specifikke arbejdsopgaver. Vi opfordrer også vores medarbejdere til at tage yderligere uddannelse, 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. Medarbejdere med sikkerhedsrelateret arbejde skal gennemgå omfattende uddannelsesprogrammer med periodiske tests for at sikre, at relevante færdigheder vedligeholdes.

Ledelsesudvikling og uddannelse

I løbet af 2018 og 2019 blev der ansat flere nye ledere som følge af udvidelsen af virksomheden. For at sikre en fælles kultur og forretningsforståelse besluttede vi at fokusere på udvikling af ledelseskompetencer. Der blev udviklet et struktureret fælles lederuddannelsesprogram, som blev iværksat i 2021. På grund af forsinkelser som følge af pandemien vil et revideret lederuddannelsesprogram blive gennemført i 2022 og 2023.

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 håndterer vi det administrative arbejde vedrørende den specifikke uddannelse, som hver enkelt medarbejder vælger at gennemføre. Virksomheden betaler for undervisningsgebyret samt materialer og tilbyder fleksible arbejdstider.

Vi har tre uddannelsesudvalg, som repræsenterer vores stewards, teknikere og kontrolrumsmedarbejdere. Formålet med disse udvalg er at sikre, vedligeholde og videreføre disse medarbejderes uddannelse og efteruddannelse.

I 2021 brugte vi i alt 37.512 timer på uddannelse. Det er en lille stigning i forhold til de 32.133 timer, vi brugte på uddannelse i 2020. Der var planlagt

Medarbejderuddannelse og -udvikling

	2019	2020	2021
Antal uddannelsestimer for medarbejdere, total	40.057	32.133	37.512
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i SMT			47
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i MMT			782
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i FLMT			3.398
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i centralorganisationen			1.547
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i driften			20.179
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i vedligeholdelsen			11.559
Antal timer medarbejdere har brugt på grunduddannelse	20.003	18.213	22.387
Antal timer medarbejdere har brugt på efteruddannelse	2.087	3.520	5.199
Antal timer medarbejdere har brugt på el sikkerhedsuddannelse	538	349	453
Antal timer medarbejdere har brugt på jernbane sikkerhedsuddannelse	2.635	803	
Antal timer medarbejdere har brugt på uddannelse og udvikling	14.794	6.915	10.589
Antal timer medarbejdere har brugt på instruktøruddannelse		2.333	2.989
Optag af lærlinge		4	4
Antal lærlinge hos Metro Service	8	7	8

Note: Al uddannelse i jernbanesikkerhed i 2021 er blevet registreret som grund- og efteruddannelse

mere uddannelse i 2021, men det blev forsinket af COVID-19. Det lykkedes os at fortsætte med nogle kurser, mens andre blev afholdt online. De kurser, der krævede fysisk tilstedeværelse, blev udskudt til 2022. Stigningen i år er også et naturligt resultat af, at der blev ansat nye medarbejdere mellem 2020 og 2021. De timer, der bruges på sikkerhedsuddannelse, varierer også fra år til år på grund af intervallerne mellem efteruddannelsen.

Fastholdelse af vores seniormedarbejdere

Vi ønsker at fastholde vores seniormedarbejdere. For at imødekomme de behov, der naturligt opstår med alderen, fortsætter vi med at tilbyde dem et attraktivt arbejdsmiljø med mere fleksibilitet. Vi tilbyder alle seniormedarbejdere en årlig samtale for at drøfte deres fremtidige arbejdsplan samt nedsat og fleksibel arbejdstid, hvis dette kan imødekommes under hensyntagen til det job, de varetager. Der tilbydes også ekstra seniorferie. I 2021 blev 67 medarbejdere tildelt ekstra seniorferie. I 2020 og 2019 var antallet henholdsvis 56 og 51.

Tiltrækning af nye lærlinge

I 2021 havde vi otte lærlinge, der arbejdede for os som led i deres uddannelse. Fire var nye lærlinge, der blev ansat inden for områderne IT, administration og vedligeholdelse. Det er vores mål at øge optaget af lærlinge og praktikanter for at bidrage til uddannelsen af unge og voksne og sikre den fremtidige arbejdsstyrke. Ud over lærlinge har vi studerende i kortere og længerevarende praktikophold. I 2021 havde vi fem langtidspraktikpladser inden for det tekniske område.

Et sundt og sikkert arbejdsmiljø

At sørge for vores medarbejderes sikkerhed er en kerneværdi og et etisk ansvar for os som virksomhed. I mange år har vi 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 fortsætte vores bestræbelser på at skabe sikre arbejdsforhold for vores medarbejdere og beskytte vores passagerer.

I løbet af 2022 vil vi bygge videre på vores sikkerhedsresultater og styrke vores sikkerhedskultur yderligere. Et vigtigt skridt i denne retning er vores forberedelse til arbejdsmiljøcertificering. Vi sigter mod at opnå ISO 45001-certificering ved udgangen af 2022 eller i begyndelsen af 2023.

Forebyggelse af overgreb i metroen

Vores stewards er vores medarbejdere udadtil med daglig kontakt med passagererne. Det er vores højeste prioritet at beskytte dem og vores passagerer mod verbale og fysiske overgreb. Uddannelse i konflikthåndtering er en af vores vigtigste indsatser for at sørge for et sikkert arbejdsmiljø. Denne uddannelse er obligatorisk for alle stewarder, kundeservice- og kontrolrumsmedarbejdere.

Vores stewards spiller en central rolle i den aktive forebyggelse og håndtering af aggressiv adfærd. Efterhånden som nye stewards får mere erfaring med at håndtere og nedtrappe konflikter, forventer vi at se et naturligt fald i antallet af overfald. Alle stewards bliver løbende efteruddannet for at sikre, at de er ajour med, hvordan man håndterer konflikter i metroen.

Et sundt og sikkert arbejdsmiljø

	2019	2020	2021
Antal overfald	94	78	119
Antal fysiske overfald	35	26	62
Antal verbale overfald Antal verbale overfald	59	52	57

Der ydes støtte under og efter enhver hændelse, herunder tilbud om lægelig og psykologisk bistand, hvis der er behov for det.

Det samlede antal overfald steg i 2021 i forhold til 2020, især på vores M1+M2-linje. Dette er et utilfredsstillende resultat. Stigningen var til dels relateret til brugen af mundbind og dels til andre COVID-19-restriktioner med omfattende passagerkontrol på M1+M2. Vi foretog ikke nogen passagerkontrol eller lignende indgreb på M3+M4 på grund af et meget lavere passagerantal. Vi vil revurdere vores interne voldsforebyggende retningslinier og vurdere, om vi kan gøre mere for at forbedre dem, men vi tror, at disse tal naturligt vil falde, når vi har overstået COVID-19-perioden.

Forebyggelse af arbejdsskader på arbejdspladsen

Vores tilgang til sikkerhed er baseret på risikovurderinger og på behovet for at opretholde og forbedre sikkerhedsbevidstheden. Vi 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 2021 var vores vigtigste typer af arbejdsrelaterede skader COVID-19, 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, placering af skærme, tastaturer, stole og borde. Vi har også tekniske hjælpemidler til forskellige tunge løft på værkstederne.

I 2021 fokuserede vi på opfølgningen af vores ergonomiske vurdering, der omfatter teknikere og stewards i vores M1+M2-forretningsenhed. Der blev også foretaget en lignende ergonomisk vurdering, der dækkede vores M3+M4-forretningsenhed. Prioriterede initiativer vil blive præsenteret i en handlingsplan i 2022.

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 kontraktmæssige 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.

I 2021 opnåede vi ISO 9001-certificering. 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.

Et sundt og sikkert arbejdsmiljø

	2019	2020	2021
Total antal dødsfald som følge af arbejdsrelaterede skader			0
Total antal høj-konsekvens arbejdsrelaterede skader			0
Total antal registrerbare arbejdsrelaterede skader			36

CSR-governance og risici

En robust styringsstruktur er afgørende for at fremme vores bæredygtighedsindsats. Vi skal opnå en bedre forståelse af bæredygtighedsrisici, -muligheder og -påvirkninger på tværs af vores værdikæde og forbedre vores interne processer for at styre vores bæredygtighedsarbejde både nu og i fremtiden.

CSR-governance

Vores overordnede mål er at gøre CSR til en integreret del af vores organisation. For at opnå dette starter Metro Services CSR-engagement i toppen og ledes gennem organisationen til de enkelte funktioner.

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 gennemføre virksomhedens forretningsstrategier til den administrerende direktør med støtte fra ledelsen. Målet er at opfylde og overgå vores kontraktmæssige krav og levere service i verdensklasse.

Ledelsen

Den øverste ledelse, The executive Team, er ansvarlig for at fastlægge virksomhedens fremtidige CSR-retning og operationelle CSR-tilgang. For at understøtte vores langsigtede mål fortsætter vi med at opstille nye KPI'er. I 2021 etablerede vi nye CSR-KPI'er for at fastsætte den langsigtede strategiske retning for vores indsats. Disse CSR-KPI'er blev indarbejdet i virksomhedens forretningsmæssige KPI-system. Der vil blive udarbejdet nye mål i 2022. Ledelsesteamet modtager regelmæssigt status om CSR-arbejdet.

Medlemmer af ledelsesteamet er også en del af vores CSR-styringskomité. Deres rolle er at opmuntre og styrke medarbejderne, så vi fortsat kan arbejde for kollektiv 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.

Risikovurdering

Forståelse af bæredygtighedsrisici og -muligheder er afgørende for den måde, vi arbejder med bæredygtighed i vores virksomhed. Det kræver en robust governance struktur for at sikre, at vi forstår, vurderer og i sidste ende håndterer potentielle bæredygtighedsrisici og -muligheder i hele vores værdikæde.

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

I 2020 styrkede vi vores ledelse og risikostyring i forhold til bæredygtighed. Vores ledelsesstruktur og risikostyringstilgang i forhold til bæredygtighed er centrale for den løbende forbedring af vores bæredygtighedspåvirkning.

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 skabe bæredygtig vækst og beskytte ejernes, klienternes, kundernes og medarbejdernes interesser – samtidig med at vi opfylder juridiske og lovgivningsmæssige forpligtelser.

ERM-systemet gør det muligt for os at bestemme og identificere, hvordan bæredygtighedsspørgsmål kan udgøre muligheder eller risici. Det 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, og hvor spørgsmålene kan udgøre en betydelig risiko for vores virksomhed.

Bæredygtighedsrisici

Hos Metro Service har vi identificeret bæredygtighedsrisici, der stammer fra vores virksomhed, og analyseret, hvor sandsynligt det er, at vi har en negativ indvirkning på miljøet og samfundet. De bæredygtighedsspørgsmål, der anses for at være vores største risici, er følgende:

- Jernbanesikkerhed og arbejdsmiljø: manglende sikring af passagerernes og vores medarbejderes sikkerhed og tryghed
- Miljøet: manglende overholdelse af regler og bestemmelser om forvaltning af miljøaspekter som udledninger, udslip, forurening m.m. – eller manglende overholdelse af retningslinjerne i de internationale standarder for miljø- og energistyring (ISO 14001 og ISO 50001).
- Korruptionsbekæmpelse: manglende overholdelse af vores etiske kodeks

Vi har et sikkerhedssystem på plads i overensstemmelse med gældende love og regler samt kontraktmæssige bestemmelser. Her registreres og vurderes alle sikkerhedsrisici i forbindelse med jernbaner. I 2022 forventer vi også at implementere en ramme for miljøledelse som en del af vores integrerede ledelsessystem.

På andre bæredygtighedsområder, f.eks. 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 holdninger og adfærd og er repræsentative for den måde, vi driver vores forretning på. I betragtning af vores fortsatte vækst i virksomheden tilpassede vi sidste år vores missionserklæring 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.

Virksomhedsetik og værdier

	2019	2020	2021	2022 target
Total antal medarbejdere der færdiggjorde CSR e-learningprogrammet	77%	85%	91%	100%
Total antal registrerede whistleblower sager	-	-	1	

Ved udgangen af 2021 havde 91% af vores medarbejdere gennemført vores CSR e-learning program, hvilket er et langt bedre resultat end i 2020. Da det imidlertid er obligatorisk for alle medarbejdere at modtage CSR-uddannelse, er vores mål for 2023 at nå 100%. Vores CSR e-learning program opdateres regelmæssigt – senest i slutningen af 2021.

Whistleblower-ordning

En whistleblower-ordning blev oprettet i sommeren 2021. Den 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 og uetiske forhold. Henvendelserne kan vedrøre forhold som økonomisk kriminalitet, bestikkelse, svindel, overtrædelser af arbejdssikkerheden, seksuel chikane og meget mere.

I 2021 blev whistleblower-ordningen brugt ved én lejlighed til at rapportere om en episode vedrørende seksuel chikane. Sagen blev undersøgt og er nu afsluttet.

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

Ansvarlig forvaltning af leverandørkæden

Vi ønsker at styrke vores processer i leverandørkæden 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 leverandørkæde ved at stille krav til vores leverandører.

Metro Service samarbejder med 732 lokale og internationale leverandører, primært fordelt på kategorierne leverancer og tjenesteydelser. Vi ønsker at arbejde med leverandører på en gennemsigtig 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

En ny adfærdskodeks for leverandører er under udarbejdelse og vil blive indført i 2022. 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.

Vores adfærdskodeks for leverandører vil beskrive vores forventninger til leverandører og forretningspartnere. Dette vil omfatte overholdelse af minimumskrav og anerkendte internationale standarder for miljø, antikorruption og menneske- og arbejdstagerrettigheder. Kodekset vil også afspejle de ti principper i FN's Global Compact og forpligter vores leverandører til at sørge for et sikkert, ansvarligt og sundt arbejdsmiljø for alle medarbejdere. Det vil være obligatorisk for alle leverandører og forretningspartnere at overholde adfærdskodekset og det etiske kodeks.

Ansvarlig forvaltning af værdikæden

	2019	2020	2021
Total antal leverandører	641	691	732
Antal leverandører vurderet for social påvirkning	4	4	4
Antal leverandører identificeret som havende negativ social påvirkning	0	1	0
Antal leverandører identificeret som havende negativ social påvirkning, hvor forbedringer er aftalt	0	1	0
Antal leverandører identificeret som havende negativ social påvirkning, hvor forholdet er afbrudt	0	0	0

Vurdering af leverandører

For større leverandører, indsamler vi data om ansvarlig forretningsadfærd. Hvert kvartal skal de udfylde et spørgeskema om deres overholdelse af og dokumentation for deres ansattes arbejdsvilkår. Svarene vurderes af Metro Service. Der træffes korrigerende foranstaltninger, hvis en leverandør ikke overholder vores betingelser.

Vi overvåger også præstationer og fremskridt gennem regelmæssig kontrol af vores kontraktleverandører. Bureau Veritas gennemfører disse inspektioner og evaluerer de indsamlede data yderligere, hvis det skønnes nødvendigt.

Der blev gennemført fire inspektioner i 2021. Alle levede op til de af os stillede krav.

Ansvarligt indkøb

Indkøb skal altid gennemføres på en retfærdig, ansvarlig og objektiv måde for at eliminere risikoen for korruption og svig. Metro Service ønsker at fremme en sund konkurrence mellem leverandørerne. Derfor skal der ved alle indkøb over 10.000 kr. indhente tre tilbud og dokumentere leverandørudvælgelsesprocessen. I hvert enkelt tilfælde skal relevante udvælgelseskriterier defineres og deles med tilbudsgiverne. Dette sikrer en gennemsigtig 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 jernbanesikkerhedskriterierne er opfyldt.

Antikorruption

Vi tolererer ikke korruption, bestikkelse eller andre former for uetisk praksis i vores virksomhed. Vi mener, at det er alle virksomhedens medarbejdere, der har ansvaret for at mindske korruption. Vi opfordrer vores medarbejdere, leverandører og andre partnere til at underrette os, hvis de har mistanke om manglende overensstemmelse i vores forretningspraksis. En måde at gøre dette på er via vores whistleblower-ordning.

Metro Services forretning bliver mere kompleks, og derfor er der et større behov for at udvide leverandørkæden. Dette øger risikoen for korruption under indkøbsprocessen og risikoen for, at leverandører ikke overholder vores høje standarder for ansvarlig forretningsadfærd.

For at mindske denne risiko har vi implementeret en indkøbs- og compliancepolitik i vores daglige forretning, der sikrer gennemsigtighed i alle relationer med tredjeparter. Dette supplerer vores allerede strenge indkøbsprocedurer og løbende screening og overvågning af leverandører. På grund af disse afbødende faktorer anser vi risikoen for fortsat at være lav.

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

Der er aldrig blevet identificeret nogen korruptionssager i Metro Service.

Gaver og repræsentation

Vi tror på en forretning baseret på gennemsigtighed og troværdighed. Personlige interesser må derfor aldrig få lov til at påvirke arbejdsrelaterede transaktioner eller komme i konflikt med Metro

Antikorruption

	2019	2020	2021
Total antal bekræftede korruptionstilfælde	0	0	0
Total antal tilfælde af manglende overholdelse af politikken for gaver og repræsentation	0	0	0

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.

En politik vedrørende gaver og repræsentation sikrer, at alle i Metro Service 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 og/eller sociale arrangementer, der tilbydes tredjeparter, for at sikre gennemsigtighed.

I 2021 blev der ikke rapporteret om tilfælde af manglende overholdelse af politikken.

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 mod 250.000 DKK til værdige formål, der er i overensstemmelse med vores politik. Donationer blev givet til københavnske organisationer, der hjælper udsatte mennesker i lokalsamfundet.

I 2021 fortsatte vi vores samarbejde med Kofoed Skole. Som i tidligere år donerede vi midler til julegaver til skolens elever. 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.

Vi har altid sat en ære i at donere gennem vores deltagelse i forskellige velgørende arrangementer. Dette var endnu engang muligt efter en lang periode med COVID-19-restriktioner. I 2021 deltog vi både i Copenhagen Pride Parade, som fokuserer på LGBTQIA+-gruppers rettigheder og opfordrer til mangfoldighed og lige rettigheder, Cycling4Cancer som støtter kampen mod brystkræft samt Lady Walk der støtter Hjerteforeningen.

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.

Virksomheden afgiver også en ledelseskommentar ref. Årsregnskabsloven §99 og CSR-rapport 99a.

Rapporten overvåger virksomhedens resultater inden for følgende områder:

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

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

Datasættene omfatter tidligere år for at sikre, at det har den højest 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 Metroservice på info@metroservice.dk eller Metroservice A/S, Metrovej 3, 2300 København S.

Præstationsoversigt

	2019	2020	2021
MILJØ			
MWh			
Samlet energiforbrug	38.198	64.141	73.323
Købt elektricitet til tjenester (strømforsyning – og kørestrømforsyning)			70.368
Købt elektricitet til drift af servicebiler			64
Diesel til drift af servicebiler			143
Fjernvarme			2.748
Samlet produceret energi – solpaneler			66
Antal elektriske biler ud af den samlede flåde af servicevogne (i ton)	68%	59%	85%
Samlet affaldsproduktion	317	445	458
Samlet genvundet affald			112
Samlet bortskaffet affald (i m^3)			346
Samlet forbrug af vand fra den lokale forsyning	7.937	11.283	11.286
Vandforbrug togvaskemaskine på M1+M2			1.206
Vandforbrug togvaskemaskine på M3+M4			2.994
Vandforbrug til tunnelvask på M1+M2			799
Vandforbrug til tunnelvask på M3+M4			351
Vandmålere på M1+M2			2.907
Vandmålere på M3+M4			3.029
MENNESKER			
Kvinder, total	23%	24%	23%
Kvinder i bestyrelsen	25%	25%	25%
Kvinder i ledelsen	15%	19%	19%
Deltagelse i den årlige trivselsundersøgelse	81,4%	80,1%	81,5%
Medarbejdertilfredshed	3,9	4,1	3,9
Sygefravær i virksomheden, total	4,3	5,0	5,9
Sygefravær blandt stewards	5,4	7,3	8,8
Sygefravær blandt teknikere	3,1	4,7	5,9
Sygefravær blandt medarbejdere i kontrolrummet	4,9	5,6	5,6
Sygefravær blandt administrationsmedarbejdere	4,0	2,0	1,6
Samlet personaleudskiftning	18,0%	14,8%	12,5%
Antal uddannelsestimer for medarbejdere, total	40.057	32.133	37.512
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i SMT			47

	2019	2020	2021
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i MMT			782
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i FLMT			3.398
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i centralorganisationen			1.547
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i driften			20.179
Antal uddannelsestimer for medarbejdere i vedligeholdelsen			11.559
Antal timer medarbejdere har brugt på grunduddannelse	20.003	18.213	22.387
Antal timer medarbejdere har brugt på efteruddannelse	2.087	3.520	5.199
Antal timer medarbejdere har brugt på el sikkerhedsuddannelse	538	349	453
Antal timer medarbejdere har brugt på jernbane sikkerhedsuddannelse	2.635	803	
Antal timer medarbejdere har brugt på uddannelse og udvikling	14.794	6.915	10.589
Antal timer medarbejdere har brugt på instruktøruddannelse		2.333	2.989
Optag af lærlinge		4	4
Antal lærlinge hos Metro Service	8	7	8
Antal overfald	94	78	119
Antal fysiske overfald	35	26	62
Antal verbale overfald Antal verbale overfald	59	52	57
Total antal dødsfald som følge af arbejdsrelaterede skader			0
Total antal høj-konsekvens arbejdsrelaterede skader			0
Total antal registrerbare arbejdsrelaterede skader			36

Note: Al uddannelse i jernbanesikkerhed i 2021 er blevet registreret som grund- og efteruddannelse

CSR-GOVERNANCE OG RISICI

Total antal medarbejdere der færdiggjorde CSR e-learningprogrammet	77%	85%	91%
Total antal registrerede whistleblower sager	-	-	1
Total antal leverandører	641	691	732
Antal leverandører vurderet for social påvirkning	4	4	4
Antal leverandører identificeret som havende negativ social påvirkning	0	1	0
Antal leverandører identificeret som havende negativ social påvirkning, hvor forbedringer er aftalt	0	1	0
Antal leverandører identificeret som havende negativ social påvirkning, hvor forholdet er afbrudt	0	0	0
Total antal bekræftede korruptionstilfælde	0	0	0
Total antal tilfælde af manglende overholdelse af politikken for gaver og repræsentation	0	0	0

GRI content index

GRI	Standard	Disclosure title	Page
GENERAL DISCLOSURES 2016			
1. Organisational profile 2016			
102-1	Name of the organisation	a. Name of the organisation	2
102-2	Activities, brands, producs and services	a. A description of the organisation's activities	6
102-3	Location of headquarters	a. Location of the organisation's headquarters	6
102-4	Location of operations	a. Number of countries where the organisation operates	6
102-5	Ownership and legal form	a. Nature of ownership and legal form	6
102-6	Markets served	a. Markets served, including; I. Geographic locations where products and services are offered; II. Sectors served; III. Types of customers and beneficiaries	6, 11
102-7	Scale of the organisation	a. Scale of the organisation, including; I. Total number of employees II. Total number of operations V. Quantity of products or services provided	6
102-8	Employees and workers	a. Information on employees and workers	16-22
102-9	Supply chain	a. A description of the organisation's supply chain, including its main elements as they relate to the organisation's activities, products and services	26, 27
102-12	External initiatives	a. A list of externally-developed economic, environmental and social charters, principles or other initiatives to which the organisation subscribes, or which it endorses	6
102-13	Membership of associations	a. A list of the memberships of industry or other associations, and national or international advocacy organisations	22
2. Strategy – 2016			
102-14	Statement from senior decision-maker	a. A statement from the most senior decision-maker of the organisation (such as CEO, chair or equivalent senior position) about the relevance of sustatainability to the organisation and its strategy for addressing sustainability	3
3. Ethics and integrity – 2016			
102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviour	a. A description of the organisation's values, principles, standards, and norms of behaviour	25, 26
4. Governance – 2016			

GRI	Standard	Disclosure title	Page
102-18	Governance structure	a. Governance structure of the organisation, including committees of the highest governance body b. Committee's responsible for decision-making on economic, environmental and social topics	24
5. Stakeholder engagement – 2016			
102-40	List of stakeholder groups	a. A list of stakeholder groups engaged by the organisation	10, 11
102-42	Identifying and selecting stakeholders	a. The basis for identifying and selecting stakeholders to whom to engage	10, 11
102-43	Approach to stakeholder engagement	a. The organisation's appraoch to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group, and an indication of whether any of the engagement was undertaken specifically as part of the report preparation process.	10, 11
102-44	Key topics and concerns raised	a. Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement	10, 11
6. Reporting practice – 2016			
102-46	Defining report content and topic Boundaries	a. An explanation of the process for defining the report content and the topic Boundaries b. An explanation of how the organisation has implemented the Reporting Principles for defining the report content	10
102-47	List of material topics	a. A list of the material topics identified in the process for defining report content	10
102-50	Reporting period	a. Reporting period for the information provided	29
102-51	Date of most recent report	a. if applicable, the date of the most recent previous report	28-02-2021
102-52	Reporting cycle	a. Reporting cycle	29
102-53	Contact point for questions regarding the report	a. The contact point for questions, regarding the report or its contents	29
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	a. The claim made by the organisation, if it has prepared a report in accordance with the GRI Standards	3, 10

GRI	Standard	Disclosure title	Page
102-55	GRI content index	a. The GRI content index, which specifies each of the GRI Standards used and lists all disclosures included in the report	32-35
102-56	External assurance	a. A description of the organisation's policy and current practice with regards to seeking external assurance for the report	29

MANAGEMENT APPROACH DISCLOSURES

PEOPLE

Diversity and Equal Opportunities – 2016

103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	a. An explanation of why the topic is material b. The Boundary for the material topic, which includes a description of; I. where the impacts occur; II. The organisation's involvement with the impacts. For example, whether the organisation has caused or contributed to the impacts, or is directly linked to the impacts through its business relationships	16
103-2	The management approach and its components	a. An explanation of how the organisation manages the topic	16, 17
103-3	Evaluation of the management approach	a. An explanation of how the organisation evaluates the management approach	17
405-1	Diversity of governance bodies and employees	a. Percentage of individuals within the organisation's bodies in each of the following diversity categories; I. Gender II. Age group: under 30 years old, 30-50 years old, over 50 years old b. Percentage of employees per employee category in each of the following diversity categories; I. Gender II. Age group: under 30 years old, 30-50 years old, over 50 years old	16, 17

Employment – 2016

103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	a. An explanation of why the topic is material b. The Boundary for the material topic, which includes a description of; I. where the impacts occur; II. The organisation's involvement with the impacts. For example, whether the organisation has caused or contributed to the impacts, or is directly linked to the impacts through its business relationships	17-20
103-2	The management approach and its components	a. An explanation of how the organisation manages the topic	17

GRI	Standard	Disclosure title	Page
103-3	Evaluation of the management approach	a. An explanation of how the organisation evaluates the management approach	17-20
401-1	New employee hires and employee turnover	b. Total number and rate of employee turnover during the reporting period	19
Training and Education – 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	a. An explanation of why the topic is material b. The Boundary for the material topic, which includes a description of; I. where the impacts occur; II. The organisation's involvement with the impacts. For example, whether the organisation has caused or contributed to the impacts, or is directly linked to the impacts through its business relationships	20, 21
103-2	The management approach and its components	a. An explanation of how the organisation manages the topic	20
103-3	Evaluation of the management approach	a. An explanation of how the organisation evaluates the management approach	20, 21
404-1	Average hours of training per year per employee	Average hours of training that the organization's employees have undertaken during the reporting period by; ii. employee category.	20
404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	a. Type and scope of programs implemented and assistance provided to upgrade employee skills	20, 21
Occupational Health and Safety – 2018			
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	a. An explanation of why the topic is material b. The Boundary for the material topic, which includes a description of; I. where the impacts occur; II. The organisation's involvement with the impacts. For example, whether the organisation has caused or contributed to the impacts, or is directly linked to the impacts through its business relationships	21, 22
103-2	The management approach and its components	a. An explanation of how the organisation manages the topic	21
103-3	Evaluation of the management approach	a. An explanation of how the organisation evaluates the management approach	21, 22
403-5	Worker training on occupational health and safety	a. description of any occupational health and safety training provided to workers, including generic training as well as training on specific work-related hazards, hazardous activities, or hazardous situations	20
403-9	Work-related injuries	a. For all employees d. Any actions taken or underway to eliminate other work-related hazards and minimize risks using the hierarchy of controls	22

GRI	Standard	Disclosure title	Page

MANAGEMENT APPROACH DISCLOSURES

CSR GOVERNANCE AND RISKS

Suplier Social Assessment – 2016

103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	a. An explanation of why the topic is material b. The Boundary for the material topic, which includes a description of; I. where the impacts occur; II. The organisation's involvement with the impacts. For example, whether the organisation has caused or contributed to the impacts, or is directly linked to the impacts through its business relationships	26, 27
103-2	The management approach and its components	a. An explanation of how the organisation manages the topic	26
103-3	Evaluation of the management approach	a. An explanation of how the organisation evaluates the management approach	26, 27
414-1	Supplier social assessment	New suppliers that were screened using social criteria	26
414-2	Supplier social assessment	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	26

Anti-corruption – 2016

103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	a. An explanation of why the topic is material b. The Boundary for the material topic, which includes a description of; I. where the impacts occur; II. The organisation's involvement with the impacts. For example, whether the organisation has caused or contributed to the impacts, or is directly linked to the impacts through its business relationships	27, 28
103-2	The management approach and its components	a. An explanation of how the organisation manages the topic	27
103-3	Evaluation of the management approach	a. An explanation of how the organisation evaluates the management approach	27, 28
205-3	Anti-corruption	Confirmed incidents of corruption and actions taken	27

Local communities – 2016

103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	a. An explanation of why the topic is material b. The Boundary for the material topic, which includes a description of; I. where the impacts occur; II. The organisation's involvement with the impacts. For example, whether the organisation has caused or contributed to the impacts, or is directly linked to the impacts through its business relationships	28

GRI	Standard	Disclosure title	Page
103-2	The management approach and its components	a. An explanation of how the organisation manages the topic	28
103-3	Evaluation of the management approach	a. An explanation of how the organisation evaluates the management approach	28
413-1	Local communities	a. Operations with local community engagement, impact assessments and development programs	28

MANAGEMENT APPROACH DISCLOSURES

ENVIRONMENT

Energy – 2016

103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	a. An explanation of why the topic is material b. The Boundary for the material topic, which includes a description of; I. where the impacts occur; II. The organisation's involvement with the impacts. For example, whether the organisation has caused or contributed to the impacts, or is directly linked to the impacts through its business relationships	12-14
103-2	The management approach and its components	a. An explanation of how the organisation manages the topic	12
103-3	Evaluation of the management approach	a. An explanation of how the organisation evaluates the management approach	12-14
302-1	Energy consumption within the organisation	a. Total fuel consumption within the organization from non-renewable sources, in joules or multiples, and including fuel types used b. Total fuel consumption within the organization from renewable sources, in joules or multiples, and including fuel types used c. In joules, watt-hours or multiples, the total: i. electricity consumption ii. heating consumption	12

Waste – 2020

103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	a. An explanation of why the topic is material b. The Boundary for the material topic, which includes a description of; I. where the impacts occur; II. The organisation's involvement with the impacts. For example, whether the organisation has caused or contributed to the impacts, or is directly linked to the impacts through its business relationships	14
103-2	The management approach and its components	a. An explanation of how the organisation manages the topic	14
103-3	Evaluation of the management approach	a. An explanation of how the organisation evaluates the management approach	14

GRI	Standard	Disclosure title	Page
306-3	Waste generated	a. Total weight of waste generated in metric tons, and a breakdown of this total by composition of the waste b. Contextual information necessary to understand the data and how the data has been compiled.	14
306-4	Waste diverted from disposal	a. Total weight of waste diverted from disposal in metric tons, and a breakdown of this total by composition of the waste	14
306-5	Waste directed to disposal	a. Total weight of waste directed to disposal in metric tons, and a breakdown of this total by composition of the waste	14
Water and Effluents – 2018			
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	a. An explanation of why the topic is material b. The Boundary for the material topic, which includes a description of; I. where the impacts occur; II. The organisation's involvement with the impacts. For example, whether the organisation has caused or contributed to the impacts, or is directly linked to the impacts through its business relationships	15
103-2	The management approach and its components	a. An explanation of how the organisation manages the topic	15
103-3	Evaluation of the management approach	a. An explanation of how the organisation evaluates the management approach	15
303-3	Water withdrawal	a. Total water withdrawal from all areas in megaliters, and a breakdown of this total by the following sources, if applicable; i. Surface water; ii. Groundwater; iv. Produced water;	15

About the report

The 2021 CSR report describes the non-financial performance of Metro Service A/S, based in Copenhagen, and supplements the 2021 annual report. The CSR report has been published every consecutive year since 2015 in accordance with the Financial Statements Act § 99a and § 99b. The reporting period – 1 January 2021 to 31 December 2021.

Metro Service
Metrovej 3
2300 København S
T: +45 7015 1615