



**SAMFUNDANSVAR**  
**CORPORATE SOCIAL**  
**RESPONSIBILITY**

2019

**Metro Service**

Denne rapport udgør den lovpligtige redegørelse for samfundsansvar og kønsfordeling jf. årsregnskabsloven §99a og §99b.

Rapporten udgør en bestanddel af ledelsesberetningen i årsrapporten for 1. januar 2019 til 31. december 2019 for Metro Service A/S.

This report represents the statutory report on corporate social responsibility and gender distribution according to the Financial Statements Act § 99a and § 99b.

This report is a part of the management commentary in the annual report for 1 January 2019 to 31 December 2019 for Metro Service A/S.

	<b>Til vores interesseranter</b>	<b>3</b>
	<b>Letter to stakeholders</b>	
<b>1</b>	<b>Om os</b>	<b>5</b>
	<b>About US</b>	
<b>2</b>	<b>Menneskerettigheder</b>	<b>17</b>
	<b>Human rights</b>	
<b>3</b>	<b>Arbejdstagerrettigheder og -forhold</b>	<b>23</b>
	<b>Labour Rights and conditions</b>	
<b>4</b>	<b>Respekt for miljøet</b>	<b>35</b>
	<b>Respect for the environment</b>	
<b>5</b>	<b>Bekæmpelse af korruption</b>	<b>39</b>
	<b>Anti-corruption</b>	
<b>6</b>	<b>Særlige krav</b>	<b>43</b>
	<b>Specific requirements</b>	
<b>7</b>	<b>Governance</b>	<b>47</b>
	<b>Governance</b>	



## Til vores interesserter

2019 var et travlt og historisk år for Metro Service med åbningen af den nye metrolinje M3 Cityringen den 29. september. Det var kulminationen af mange års mobiliseringsaktiviteter, hvor vi gradvist har opbygget den fornødne organisation for at kunne drive og vedligeholde M3.

I januar 2019 trådte den nye aftale vedrørende den eksisterende metrolinje M1/M2 i kraft, hvilket krævede ansættelse af nyt personale for at kunne imødekomme de udvidede krav. Derudover har vi etableret en projektenhed for den kommende Hovedstadens Letbane, som forventes at åbne i 2025.

Ud over udfordringerne i forbindelse med den fortsatte udvikling vil Metro Service fortsat bestræbe sig på at drive en bæredygtig forretning. Flere KPI'er i denne rapport er steget i forhold til 2018. Dette skyldes primært, at KPI'erne nu også omfatter M3. Der gives en forklaring i de tilfælde, hvor KPI'erne indeholder væsentlige ændringer i forhold til tidligere år vedrørende M1/M2.

Med henblik på at kunne fastholde vores tidligere høje niveau af bæredygtighed har vores CSR-indsat i 2019 været centreret omkring rekruttering og uddannelse af medarbejdere i forbindelse med nye opgaver samt opdatering af personalepolitikker, procedurer og processer for at sikre, at vi arbejder mod de samme ambitiøse mål på tværs af hele organisationen. Vi sikrer fortsat best practice-arbejdsforhold for alle medarbejdere; anvendelse af ansvarlig leverandørstyring til reducering af risikoen for korruption og med et skarpt fokus på mangfoldighed og menneskerettigheder samt miljøbeskyttelse.

I denne rapport finder du vores politikker, tiltag og resultater vedrørende virksomhedens samfundsansvar.



**Claudio Cassarino, administrerende direktør**

## Letter to stakeholders

2019 was a busy and historic year for Metro Service with the opening of the new M3 Cityringen metro line on 29<sup>th</sup> of September. It was the culmination of several years of mobilisation activities where we gradually built the organisation needed to operate and maintain M3.

In January 2019 we started the new contract for the existing metro lines M1/M2, which required the recruitment of new staff to meet extended requirements. Furthermore, we established the project organisation for the coming Greater Copenhagen Light Rail, expected to open in 2025.

Beside the challenges coming from continuous development, Metro Service remains committed to operate a sustainable business. Some of the key indicators (KPI's) in this report has increased compared to 2018. This is primarily because the KPI's now include M3. Where the KPI's contain significant changes for M1/M2 compared to the previous years, an explanation will be provided.

To maintain the high level of sustainability that we have previously delivered, our CSR efforts in 2019 have centred around recruiting and training of employees to be ready for new tasks as well as updating staff policies, procedures and processes to ensure that we work towards the same ambitious objectives across the entire organisation. We continue to ensure best-practice work conditions for all employees, to apply responsible supplier management to reduce the risk of corruption, having a strong focus on respecting diversity and human rights as well as protecting the environment.

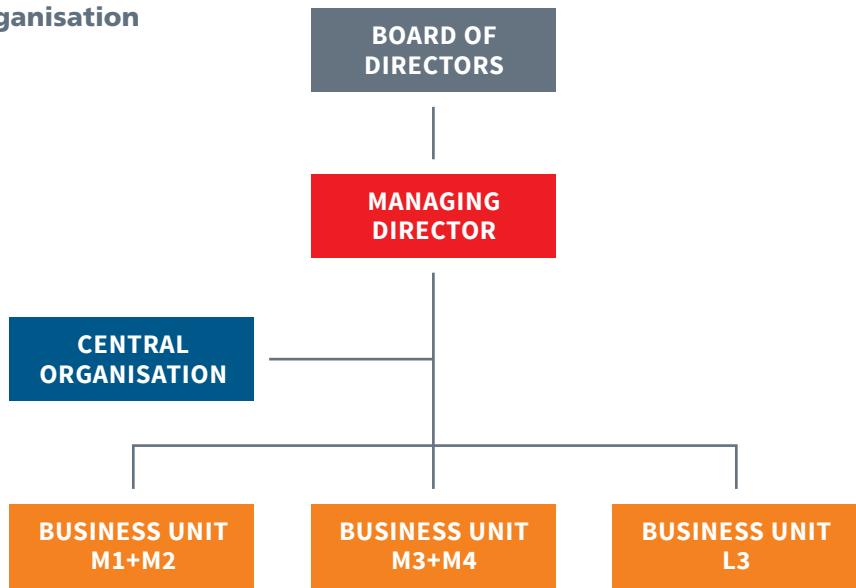
In this report you will find our policies, initiatives, and progress within corporate social responsibility.



**Claudio Cassarino, CEO**



## Metro Service A/S Organisation



# 1

## Om os

Metro Service A/S blev etableret i 1999 med henblik på at drive og vedligeholde Københavns Metro. I overensstemmelse med selskabets vision om at være den foretrukne operatør af metro- og letbane-systemer i Danmark har vi efterfølgende udvidet vores forretningsområder. Vi har nu drifts- og vedligeholdelseskontrakter for metrolinjerne M1/M2, M3 Cityringen and M4, hvoraf første etape mod Nordhavn åbner den 28. marts 2020. Den anden forlængelse mod Sydhavnen forventes at åbne i 2024. Derudover har vi drifts- og vedligeholdelseskontrakten for Hovedstadens Letbane, som forventes at åbne i 2025.

Metro Service A/S er et aktieselskab ejet af International Metro Service, som er et joint venture mellem ATM og Hitachi Rail STS (tidligere AnsaldoSTS), der ejer henholdsvis 51 % og 49 %. Bestyrelsen for selskabet har udpeget den administrerende direktør til at implementere de overordnede strategier og dermed opfylde og overgå kontraktkravene samt levere service i verdensklasse til vores interesserter med støtte fra et Executive Team.

### 1.1 SELSKABSSTRUKTUR

Organisationen består af en central organisation og tre forretningsenheder. Forretningsenheden M1+M2 er placeret i kontrol- og vedligeholdelsescentret på Metrovej og forretningsenheden M3+M4 i kontrol- og vedligeholdelsescentret i Vasbygade. Mange medarbejdere i den centrale organisation arbejder på Metrovej, mens nogle også veksler mellem de to lokationer. I 2019 blev der oprettet en projektenhed med fem fuldtidsansatte i forretningsenheden L3. Disse medarbejdere arbejder p.t. på Metrovej.

## About US

Metro Service A/S was established in 1999 to operate and maintain the Copenhagen Metro. In line with the company vision to be the operator of choice for metro and light rail systems in Denmark, we have since then expanded our business areas. We now hold the Operation and Maintenance contracts for the metro lines M1/M2, M3 Cityringen and M4 of which the first stage towards Nordhavn will open on 28<sup>th</sup> March 2020. The second extension to Sydhavnen is expected to open in 2024. In addition, we hold the Operation and Maintenance contract for the Greater Copenhagen Light Rail, which is expected to open in 2025.

Metro Service A/S is a limited company owned by International Metro Service, which is a joint venture by ATM and Hitachi Rail STS (formerly AnsaldoSTS) owning 51 % and 49 % respectively. The Board of Directors of the company has delegated the Managing Director to implement the overall strategies to meet and exceed the contract requirements and deliver world class service to our stakeholders supported by an Executive Team.

### 1.1 COMPANY STRUCTURE

The organisation consists of a central organisation and three business units. The M1+M2 business unit is located at the Control and Maintenance Centre at Metrovej, and the M3+M4 business unit at the Control and Maintenance Centre at Vasbygade. Many of the employees in the central organisation work at Metrovej, while some also alternate between the two locations. In 2019, a project organisation consisting of five full-time employees was set up in the L3 business unit. These employees currently work at the Metrovej location.

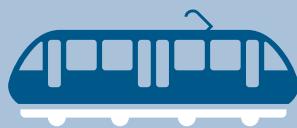


### VISION

Vi vil være den virksomhed som er den førende operatør for metro- og letbanesystemer i Danmark; og betragtes som de førende eksperter inden for drift og vedligehold af førerløse metroer og letbanesystemer

### VISION

To be the operator of choice for metro and light rail systems in Denmark; and be considered a centre of excellence for O&M of driverless metros and light rail systems



### MISSION

Vi vil konstant udvikle os, levere fremragende resultater hver dag, opfylde og overgå forventningerne fra vores kunder, medarbejdere, klienter og vores aktionærer

### MISSION

We will constantly improve, to provide excellent results every day; meeting and exceeding the expectations of our passengers, our staff, the Employer, and our owners



### VÆRDIER

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

### VALUES

- Awareness for safety and environment
- Customer orientation
- Professional expertise
- Teamwork

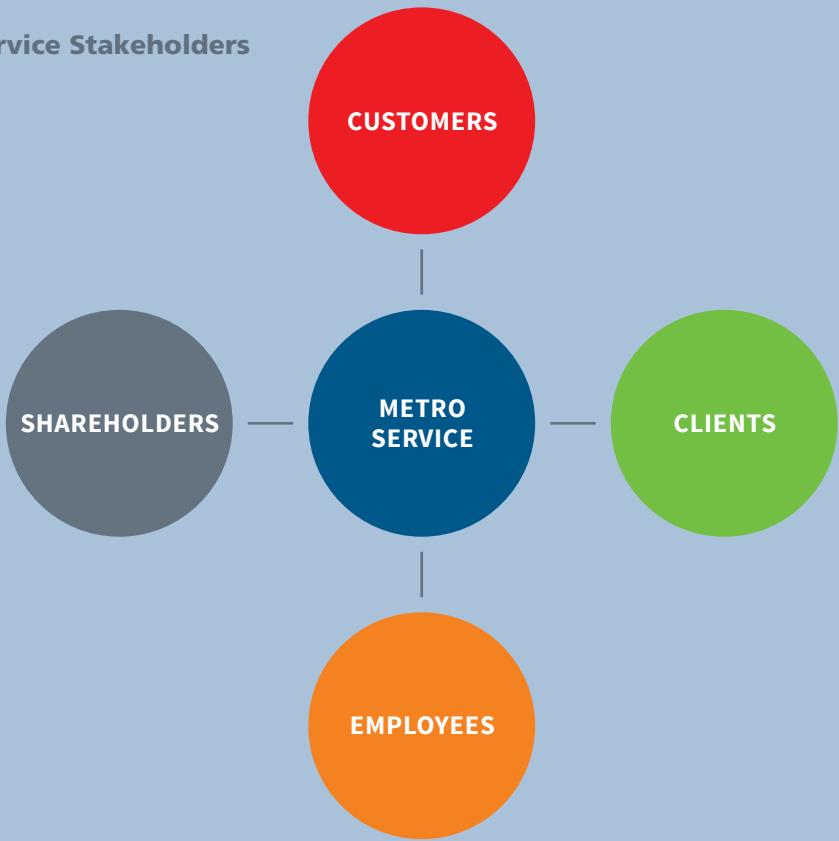
Den strategiske styring af Metro Service og dermed den måde, vi organiserer og leder vores arbejde på, er forankret i vores vision, mission og værdier samt et sæt af principper for god opførsel, som er fælles for hele organisationen.

CSR er en integreret del af vores daglige arbejde, bl.a. gennem vores etiske kodeks. Undervisning i dette etiske kodeks er obligatorisk for vores medarbejdere, og overholdelse af det etiske kodeks er også obligatorisk for alle leverandører. Gennem foranstaltninger som disse sikrer vi, at vi altid overholder gældende lovgivning og kontrakt-forpligtelser.

The strategic governance of Metro Service, and thus the way we organise and lead our work, is anchored by our Vision, Mission and Values as well as a set of principles for good behaviour which are shared across the organisation.

CSR is an integral part of our daily work, among other things through our Code of Ethics. Training in these topics is mandatory for our employees, and compliance with the Code of Ethics is mandatory for all suppliers too. Through measures such as these, we ensure that we are always in compliance with relevant regulation as well as contract obligations.

## Metro Service Stakeholders



### 1.2 METRO SERVICES INTERESSENTER

Metro Service har defineret fire hovedgrupper af interesserter.

**Kunderne**, dvs. passagererne, bruger den københavnske metro, fordi den er en sikker, pålidelig og brugervenlig form for transport og "grønnere" end mange andre muligheder. De forventer, at metroen fortsat vil vokse uden at påvirke miljøet negativt.

**Klienterne**, Metroselskabet og Hovedstadens Letbane med deres respektive ejere, definerer de kontraktmæssige krav, som Metro Service skal leve op til vedrørende drift, vedligeholdelse og i et vist omfang bæredygtighed. Det betyder også, at de skal godkende ethvert tiltag på bæredygtighed, som har indflydelse på anlæggene, og oftest betaler for investeringer inden for disse områder.

### 1.2 STAKEHOLDERS OF METRO SERVICE

Metro Service has defined four main groups of stakeholders.

The **customers**, i.e. the passengers, use the Copenhagen Metro because it is a safe, reliable and user-friendly means of transportation, which is also 'greener' than many other options. They expect the metro to continue to grow without impacting the environment negatively.

The **clients**, Metroselskabet and Hovedstadens Letbane with their respective owners, define the contractual requirements that Metro Service must live up to regarding operation, maintenance, and to a certain extent sustainability. This also means that they must approve any sustainability measures that impact assets and most often pay for investments in these areas.

**Aktionærerne**, ATM og Hitachi Rail STS, er interesseret i Metro Services langsigtede økonomiske stabilitet. Dette indebærer opbygning og vedligeholdelse af et godt ry omkring levering af driftssikker offentlig transport med begrænset indflydelse på miljøet samt fokus på en fortsat udvikling af virksomheden i alle henseender.

Metro Service har altid været i stand til at tiltrække og fastholde motiverede og dedikerede **medarbejdere**. Mange nyansættelser er sket efter anbefaling fra nuværende medarbejdere, fordi vi tilbyder fremragende arbejdsforhold og udviklingsmuligheder. På et arbejdsmarked præget af intens konkurrence er det også vigtigt, at vi tager ansvar for måden, vi interagerer med og påvirker det omkringliggende miljø.

Ud over ovenstående interesser spiller leverandører og metroens omkringliggende lokalsamfund også en væsentlig rolle. Metro Service er afhængig af et stort antal leverandører, der leverer reserve dele, specialviden og support. For at nå vores CSR-mål, må vi arbejde tæt sammen med vores leverandører for at sikre, at de som minimum overholder de samme standarder, som vi gør.

Metroens omkringliggende lokalsamfund viser stor interesse for udviklingen af metroen og forventer at blive hørt, især når det kommer til støj og anden potentiel forurening. Kontakten til naboer og andre repræsentanter for lokalsamfundene varetages hovedsageligt af Metroselskabet og Hovedstadens Letbane.

The **shareholders**, ATM and Hitachi Rail STS, are interested in the long-term economic stability of Metro Service. This includes building and maintaining a strong reputation for providing reliable public transportation with limited impact on the environment as well as focusing on continued development of the business in all aspects.

Metro Service has always been able to attract and retain motivated and committed **employees**. Many new hires are recommended by existing employees because we offer excellent work conditions and development opportunities. In a highly competitive labour market, it is also important that we take responsibility for the way we interact with and impact the surrounding environment.

In addition to the stakeholders mentioned above, suppliers and the local communities surrounding the metro also play an important part. Metro Service is dependent on a high number of suppliers to provide parts, specialised knowledge and support. For us to meet our CSR objectives, we must work closely with the suppliers to ensure that they adhere to at least the same standards as we do ourselves.

The local communities surrounding the metro take a great interest in the development of the metro and expect to be considered especially when it comes to noise and other potential pollution. The contact to neighbours and other community representations is primarily handled by Metroselskabet and Hovedstadens Letbane.

### 1.3 BÆREDYGTIGHEDSRISICI

Metro Service har fornyeligt etableret en struktureret proces for risikostyring. Når denne er implementeret i løbet af 2020, skal rammerne for virksomhedens risikostyringsfunktion gælde for risikostyringen på tværs af selskabet og omfatte:

- Roller og ansvar for risikostyring
- Sammenhængen mellem risikovillighed og strategi
- Risikoforløb
- Systemer og kultur, der understøtter brugen af risikostyring i selskabet

Som en del af denne proces vil Metro Service etablere en risikostyringspolitik, der skitserer principperne for risikostyring i selskabet, med henblik på at levere bæredygtig vækst, beskytte vores forretning og vores kunder, aktionærernes og medarbejdernes interesser samt opfylde vores juridiske og lovmæssige forpligtelser. En vellykket implementering af risikostyringssystemet vil gøre os i stand til bedre at identificere, vurdere og formindske den risiko, som vores virksomhed udgør på områder såsom miljøet, menneskerettigheder og arbejdsmarkedet, vores aktiviteters påvirkning på samfundet og infrastrukturen samt bekämpelse af korruption.

Kortlægningen af risici gennem risikostyringsprocessen vil også medføre, at vi er nødt til at prioritere vores bestræbelser på bæredygtighed. Der er behov for at lave en strategi, som viser prioriteringer og udgør en aftalt ramme for udnyttelse af ressourcer, at skabe effekt og at kommunikere resultater. Når dette gøres effektivt, kan processen med at udvikle en bæredygtighedsstrategi – samt de deraf følgende rammer – hjælpe Metro Service til at:

- Opbygge engagement blandt medarbejderne
- Lede ressourcer og investeringer hen til de vigtigste områder  
(definere primære bæredygtighedsmål)
- Engagere eksterne interessenter i en meningsfuld dialog
- Fremme resultater ved at stille store krav til virksomhedens målsætning

### 1.3 SUSTAINABILITY RISKS

Metro Service has recently established a structured process in the area of Enterprise Risk Management. Once implemented throughout 2020, the Enterprise Risk Management framework (ERM) shall govern the management of risk across the company and cover the:

- Roles and responsibilities for risk governance
- The link between risk appetite and strategy
- The risk processes
- The systems and culture that support the application of risk management at the company

As part of this process, Metro Service has envisaged the establishment of an ERM Policy that outlines the risk management principles at the company, with the intention to deliver sustainable growth, protect our business and our customers, shareholders' and employees' interests and meet our legal and regulatory obligations. The successful implementation of the ERM system will enable us to also better identify, assess and mitigate those risks that our business poses on areas such as e.g. the environment, human rights and the labour market, the impact of our activities to society and infrastructure as well as anti-corruption.

Mapping of risks through the ERM process, will also lead us to the need to prioritise our sustainability efforts. There is a need to create a strategy which sets out the priorities and provide an agreed framework for deploying resources, creating an impact and communicating results. When done effectively, the process of developing a sustainability strategy – as well as the resulting framework – can help Metro Service to:

- Build engagement amongst employees
- Guide resources and investment into the areas that are most important  
(define main sustainability objectives)
- Engage external stakeholders in a meaningful dialogue
- Drive performance by stretching the company to achieve goals.



Metro Service har indtil videre identificeret bæredygtighedsrisici afledt af vores virksomhed og analyseret sandsynligheden for vores negative påvirkning af miljøet og samfundet omkring os. Vi har konstateret en lav bæredygtighedsrisiko inden for alle områder, men den fremtidige risikostyringsproces vil måske vise et mere nuanceret billede. Skulle det være tilfældet, vil vi reagere herpå.

De miljømæssige emner er følgende:

- Energiforbrug og miljømæssig påvirkning
- Ansvarsbevidste ressourcer og affaldsprodukter

Væsentlige risikofaktorer:

- Manglende overholdelse af regler og forskrifter vedrørende effektiv styring af væsentlige miljømæssige forhold (udledning, udslip, forurening, miljømæssig støj og rystelser)
- Manglende vurdering af de miljømæssige forholds påvirkning på områder forbundet med tredjepartsforhold (leverandører, besøgende)
- Manglende overholdelse af retningslinjer for ISO 14001- og ISO 50001-standarderne
- Manglende kontrol af tilstrækkeligheden af leverandører

Politikker målrettet mod at forebygge/formindske risikopåvirkningen:

- Bevidsthed om miljøbeskyttelse og energibesparelse
- Overholdelse af retningslinjerne i de internationale standarder for miljøstyring og energistyring (ISO 14001 og ISO 50001)
- Intern dialog i Metro Service om, hvordan en bæredygtighedsstrategi kan skabe værdi, herunder tilpasning af strategien til forretningsmålene, beslutning om fastsættelsen af mål og opfølging på dens implementering.

I sammenhæng med de fire områder i vores CSR-rapport har vi kategoriseret risiciene således:

## HUMAN RIGHTS

There are no risks related to human rights.

Metro Service has until further identified sustainability risks deriving from our business and analysed how likely we are to negatively impact the environment and society around us. In all areas, we find the sustainability risks to be low, but the future ERM process might show a more diverse picture. In this case we will act hereupon.

Environmental topics are:

- Energy consumption and environmental impacts
- Responsible resources and waste.

Key Risk Factors:

- Failure to comply with rules and regulations concerning the effective management of significant environmental aspects (emissions, spills, pollution, environmental noise and vibration)
- Failure to assess the environmental aspects impact in areas related to third parties (suppliers, visitors)
- Failure to comply with the guidelines of the ISO 14001 and ISO 50001 standards
- Failure to verify the adequacy of suppliers.

Policies aimed at preventing/mitigating the risk impacts:

- Policy awareness for environmental protection and energy conservation
- Adherence to the guidelines of the international standards on environmental management and energy management (ISO 14001 and ISO 50001)
- Internal dialogue in Metro Service about how a sustainability strategy can create value, aligning the strategy with business objectives, decide on the setting of targets and following up on its implementation.

In context of the four main topics of our CSR report we have categorised the risks as follows:

## HUMAN RIGHTS

There are no risks related to human rights.

## ARBEJDSTAGERRETTIGHEDER OG -FORHOLD

Det danske arbejdsmarked er under forandring i disse år, og prognoser fra handels- og industriudvalg forudsiger en betydelig mangel på især kvalificeret arbejdskraft i de kommende 5-10 år. Metro Service har indledt flere tiltag for at sikre tilstrækkeligt kvalificeret personale hos Metro Service, herunder et tæt samarbejde med fagforeninger og en aktiv fastholdelsespolitik. Virksomheden har også igangsat en betydelig brandingkampagne, herunder brug af hjemmeside, rekrutteringsvideoer, rekrutteringsmøder med forskellige professionelle jobformidlere og anbefalinger for at tiltrække nye medarbejdere samt engagere eksisterende medarbejdere til at være ambassadører for virksomheden. Dette arbejde imødekom behovet for kvalificeret personale i 2018 og 2019.

Det anerkendes, at mangel på kvalificeret personale kan medføre stress og udmatelse hos den nuværende medarbejderstab. Fraværsprocenten for 2019 er dog faldet og forblevet meget lav, den psykiske arbejdspladsvurdering og den årlige arbejdertilfredsundersøgelse for 2019 viser et højt niveau af trivsel blandt medarbejderne, og risikoen forbliver således lav.

## MILJØ

El- og vandforbrug er primære faktorer for metroens påvirkning af miljøet. Denne påvirkning kan således mindskes yderligere ved brug af renere energikilder og oprettelse af strategiske løsninger til øget brug af metroen.

Metro Service A/S iværksatte en energi-due diligence med formålet at fastslå energiforbruget og vurdere potentielle områder for energibesparelse og forbedring. Sidstnævnte er udført under hen-syntagen til energiforbrug ved drift, på stationerne samt på kontrol- og vedligeholdelsescentret for M1/M2-linjen (på Metrovej 3).

Energiforbruget er tydeligvis en omkostning af afgørende betydning for Metro Service. Den udførte due diligence viste, at strategiske, taktiske og daglige besparelser kan opnås ved hjælp af en systematisk tilgang til energibesparelse.

## LABOUR RIGHTS AND CONDITIONS

These years, the Danish labour market is under transformation, and projections from the trade and industry boards predict significant shortage of especially skilled labour for the coming 5-10 years. Metro Service has initiated several mitigating actions to ensure enough qualified staff for Metro Service including close collaborations with unions and an active retention policy. The company has also initiated a significant branding campaign, including use of website, recruitment videos, recruitment meetings with different professional job providers and testimonials to attract employees as well as engaged the employees to be ambassadors for the company. In 2018 and 2019 this work bridged in the need for qualified staff.

It is recognised that the lack of qualified staff could result in stress and fatigue in the current workforce. However, the absence rate for 2019 has decreased and remains very low, the psycho-social workplace assessment and annual employee satisfaction surveys for 2019 show a high level of well-being among employees, and the risk remains low.

## ENVIRONMENT

Electricity and water consumption are the primary factors for the environmental impacts of the metro system. Consequently, their impact can be further mitigated using cleaner energy sources and through the creation of strategic solutions to increase the use of the metro transit system.

Metro Service A/S actioned an energy due diligence with the aim to establish its energy consumption and evaluate potential areas of energy savings and improvements. The latter has been performed taking into consideration traction, the stations as well as the Control and Maintenance Centre for the M1/M2 line (at Metrovej 3).

Evidently, energy consumption is a critical expense at Metro Service. The due diligence showed that strategic, tactical as well as day to day savings can be achieved through the application of a systematic energy savings approach.





Der blev fokuseret på områder, hvor den potentielle besparelse havde en IRR på under 2 år. Der er redegjort for en forventet besparelse på 13 % i samlet energibesparelse ved implementeringen af såvel lokationsspecifikke som generelle tiltag.

Eksempler på lokationsspecifikke tiltag til yderligere vurdering har omfattet optimeringen af driftsplanlægning, sænkning af den lavere indstillede temperaturværdi i togene samt nedbringelse af ventilationssystemets driftstider i kontrol- og vedligeholdelsescentret på Metrovej.

Tekniske tiltag til yderligere vurdering kunne omfatte udskiftning af transformere, nedlukning af vekselrettere med negativ genindvinding, udskiftning af udvendige forbrændingsmotorer på stationer eller installation af LED-lys på stationerne og på kontrol- og vedligeholdelsescentret på Metrovej.

Generelle tiltag til yderligere vurdering har omfattet validering af elmålinger, herunder elmålinger til brug for fakturering, elprisreduktion, refusion af told og afgifter og/eller vilkårene for indkøb af el.

Virksomheden har erhvervet og fornyet sin miljøcertificering "Svanemærket" i forbindelse med brug af udstyr til togrensgøring på kontrol- og vedligeholdelsescentret for M1/M2-linjen, hvilket viser selskabets dedikerede indsats vedrørende energibesparelse og miljøbeskyttelse.

Metro Service overholder retningslinjerne for de internationale standarder ISO 14001 og ISO 50001. Oplysning om udviklingen af potentielle investeringstiltag for 2020 kan ses i rapportens afsnit 4.1 Klimapåvirkning.

## BEKÆMPELSE AF KORRUPTION

Den stigende kompleksitet i Metro Services forretning har også øget antallet af nødvendige leverandører. Dette øger risikoen for korruption i indkøbsfasen og risikoen for, at leverandører ikke lever op til vores etiske kodeks.

For at formindske denne risiko er vores procedurer for indkøb, herunder udbudsunder for alle store kontrakter, og leverandører af revisionsydelser, fortsat restriktive. På baggrund af disse forebyggende faktorer anser vi risikoen for lav.

Focus has been paid to the areas where the potential savings had an internal rate of return (IRR) of under 2 years. An estimated potential for savings of 13 % in the total energy consumption accounted for through the implementation of programs in both location specific as well as general initiatives.

Examples of location specific initiatives for further evaluation and assessment included the optimisation of operational planning, the reduction of the lower setpoint temperature in the trains, a reduction of the operating times of the ventilation systems at the Control and Maintenance Centre at Metrovej.

Technical initiatives for further evaluation and assessment could include the change of converters, the shut-down of inverters with negative recovery, change of EC (external combustion) engines in stations or the installation of LED lights in the stations and the CMC at Metrovej.

General initiatives for further evaluation and assessment included the validation of meter measurements incl. meters used for electricity billing, electricity price reduction, refund of tariffs/levies and/or the terms of purchase of electricity.

Our company has acquired and renewed its certification "Svanemærket" in its use of the train cleaning machinery at the Control and Maintenance Centre facilities for the M1/M2 line, demonstrating clearly its commitment to energy conservation and environmental protection.

Metro Service adheres to the guidelines of the international standards ISO 14001 and ISO 50001. Information on the progress of potential investment programs for the year 2020 is seen in section 4.1 Climate Impac in this report.

## ANTI-CORRUPTION

Increased complexity of the Metro Service business has also increased the number of suppliers necessary. This increases the risk of corruption during the purchasing process and the risk of suppliers not complying with our Code of Ethics.

To mitigate this, we continue to apply strict procedures for all purchases, including tender processes for all major contracts, as well as auditing suppliers. Due to these mitigating factors, we consider the risk low.

## ANDEN INDVIRKNING PÅ DEN SAMFUNDSMÆSSIGE INFRASTRUKTUR

Metro Service udfører en vigtig samfundsmaessig opgave i at sikre, at metroen i København, som led i det offentlige transportsystem, kører sikkert og uden afbrydelser. En større hændelse med en efterfølgende lang afbrydelse af driften vil få stor indflydelse på, hvordan københavnerne kommer rundt.

Inden for de tekniske og økonomiske rammer lægger Metro Service mange kræfter i at forhindre hændelser og ulykker samt forbedre indsatsen inden for sikkerhed. Dette for at sikre sikker drift og vedligeholdelse til gavn for vores passagerer og ansatte. Metro Service har etableret et sikkerhedsstyringssystem, som efterlever gældende lovgivning og regler samt alle kontraktlige bestemmelser, og som inddrager jernbanesikkerhed i enhver beslutning.

Metro Service benytter sig af anerkendende ledelsesprincipper og har en "no blame"-virksomheds-kultur, hvor man opfordrer personalet til indberette fejl og mangler for at forhindre gentagelse af fejl, der kan udvikle sig til ulykker. Metro Service sætter sikkerhed over driften, hvilket vil sige, at hvis der på noget tidspunkt kan drages tvil om sikkerheden, skal medarbejderne prioritere sikkerhed højest. Derudover registerer og vurderer Metro Service alle sikkerhedsrisici forbundet med jernbanedriften. Hvert år sættes der kvantitative og kvalitative mål, og status for opnåelse af disse mål overvåges og vurderes ved den årlige ledelsesgennemgang. Samtidig vurderes niveauet af virksomhedens fulde udvikling hvert år af Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.

Endvidere, som en del af den vigtige nationale infrastruktur, prioritiserer vi et tæt samarbejde med beredskabstjenesten 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 situationer som naturkatastrofer, kriminalitet mv.

## OTHER IMPACT ON SOCIETY INFRASTRUCTURE

Metro Service performs an important community task in ensuring that the Copenhagen Metro, as part of the public transport system, runs safely and without interruptions. A major incident followed by a long-term disruption of service, would greatly impact how the citizens of Copenhagen move about.

Metro Service will, within its technical and economic means, continuously work to prevent incidents and accidents as well as improve the efforts towards safety. This is to ensure safe operation and maintenance to the benefit of our passengers and employees. Metro Service has established a Safety Management System which upholds the applicable laws and regulations as well as contractual provisions and the company will consider railway safety during any and all decisions.

Metro Service uses the appreciative inquiry method and has a "no blame" culture, which encourages staff to report mistakes and defects to prevent repetition of mistakes that could develop into accidents. Metro Service places safety above operation, meaning if there is ever doubt as to the level of safety, employees always exercise caution above all. Furthermore, Metro Service records all railway safety hazards, and their risks are assessed. Quantitative and qualitative safety objectives are established each year, and the status on the achievement of said objectives is monitored and reviewed during the Annual Management Review. At the same time, the level of maturity for the company is evaluated every year by the Danish Transport, Construction and Housing Authority, "Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen".

Furthermore, as part of the critical national infrastructure we prioritise close cooperation with the emergency preparedness services in Copenhagen. Selected employees from operation and communication participate in network activities, study tours, and drills. This provides the best possible preparation for handling potential critical situations such as natural disasters, crime, etc.



Metro Service fortsætter med at give uddannelse til lærlinge og praktikanter, og vi fortsætter med at tilføje nye uddannelser, hvor vi kan tilbyde lærepladser. I 2019 bød vi velkommen til vores første lærling inden for ejendomsservice.

I alt tilbragte 8 lærlinge den praktiske del af deres uddannelse hos Metro Service inden for administration, IT, indkøb, ejendomsservice, el-arbejde og automatikteknik.

Metro Service continues to provide education for apprentices and interns, and we continue to add new educations where we can offer apprenticeships. In 2019, we welcomed our first ever apprentice within civil works.

In total 8 apprentices spent the practical training part of their education at Metro Service in the areas of administration, IT, purchasing, civil works, electrical work and automation.

# Menneskerettigheder

## 2.1 RESPEKT FOR MENNESKERETTIGHEDER

### ETISKE REGLER

Det etiske kodeks sikrer, at alle aktiviteter, der udføres i Metro Service, foregår med respekt for menneskerettigheder, under ordentlige arbejdssforhold og med et socialt engagement, uden korruption af nogen art samt på en miljømæssig forsvarlig måde. Det etiske kodeks er underskrevet af den administrerende direktør og godkendt af bestyrelsen. Alle medarbejdere og andre, der direkte eller indirekte, fast eller midlertidigt samarbejder med eller arbejder i Metro Services interesse, er forpligtet til at gøre sig bekendt med og overholde det etiske kodeks.

Metro Service respekterer medarbejdernes ret til foreningsfrihed, medlemskab af faglige klubber og kollektiv forhandling i overensstemmelse med lokale love og regler. Vi har i årenes løb opbygget et godt forhold til fagforeningerne og andre arbejdsmarkedsorganisationer inden for vores område. Dette gør det lettere at løse problemer i forbindelse med arbejdsvilkår, og gør det muligt for os at samarbejde med henblik på at tiltrække de rigtige medarbejdere til Metro Service. Ved flere lejligheder er de gode relationer blevet dokumenteret i artikler om os i fagblade og gennem fælles åbent hus-arrangementer.

Respekten for ytringsfrihed er noget, virksomheden værner meget om, og Metro Service tager afstand fra enhver brug af tvangs- eller børnearbejde både direkte og indirekte gennem underleverandører. Metro Service ønsker at fremme lighed og accepterer ingen form for diskrimination, chikane eller mobning.

### HANDLINGER OG RESULTATER

Metro Services CSR-politik og etiske kodeks er en velintegreret del af vores daglige virke. Vi underviser fortsat nye og fremtidige medarbejdere i CSR samt det etiske kodeks som en integreret del af vores e-læringsintroduktionsprogram. For at sikre, at alle nye medarbejdere får den nødvendige viden om det etiske kodeks, vores holdning i

# Human rights

## 2.1 RESPECT FOR HUMAN RIGHTS

### CODE OF ETHICS

The Code of Ethics ensures that all activities in Metro Service are performed with respect for human rights, under acceptable work conditions, with social engagement, without corruption and in an environmentally sound way. The Code of Ethics is signed by the Managing Director and approved by the Board. Every employee and anybody who directly or indirectly, permanently or temporarily collaborates with or works in the interest of Metro Service are obligated to know and respect the Code of Ethics.

Metro Service respects the right of the employees' freedom of association, membership of professional associations and collective bargaining in accordance with local laws and regulations. We have over the years built excellent relations with the unions and other labour market organisations related to our field. This facilitates solving issues related to work conditions and enables us to work together to attract the right employees to Metro Service. On several occasions, the good relations have been evidenced by articles about us in union magazines and joint open house events.

Respect for the freedom of expression is highly valued, and Metro Service refrains from any use of forced or child labour, be it directly or indirectly or through subcontractors. Metro Service wants to promote equality and does not accept discrimination, harassment, or ridicule.

### ACTIONS AND ACHIEVEMENTS

The Metro Service CSR policy and the Code of Ethics are well integrated into our day-to-day operation. We continue to educate all new and future employees in CSR and the Code of Ethics, as an integral part of the introduction e-learning programme. All new employees must pass a CSR test at the end of the introduction programme to ensure they have acquired the necessary knowledge of the Code of Ethics, our CSR position, and the dilemmas this may involve. The CSR e-learning

forhold til samfundsansvar og de dilemmaer, dette måtte medføre, skal de bestå en CSR-test til sidst i introduktionsprogrammet. CSR e-læringsmodulet fås på både dansk og engelsk. Det etiske kodeks vil blive gennemgået og opdateret i 2020 for at sikre en tilpasning til de krav, som stilles af vores ejere og samarbejdspartnere.

77 % af alle ansatte havde gennemført CSR e-læringsprogrammet i slutningen af 2019, hvilket er en smule lavere end i tidligere år. Dette skyldes i en vis udstrækning de mange nye medarbejdere, hvoraf nogle startede meget sent på året. Da det imidlertid er obligatorisk for alle medarbejdere at bestå CSR-testen, vil vi fokusere yderligere herpå i 2020.

## 2.2 RESPEKT FOR MANGFOLDIGHED

### POLITIK

Ifølge Metro Services rekrutteringspolitik skal vores medarbejdere afspejle befolkningens sammensætning med hensyn til køn, religion, etnicitet, alder mv. Dette fremgår direkte i alle vores rekrutteringskampanjer.

Internt i virksomheden lægges der mange kræfter i at sikre et arbejdsmiljø, hvori medarbejdernes mangfoldighed respekteres. Hos Metro Service er mobning af enhver art uacceptabelt, og det må ikke foregå i virksomheden.

### HANDLINGER OG RESULTATER

En af grundstenene i Metro Services kultur er den anerkendende tilgang. Et arbejdsmiljø baseret på respekt og anerkendelse har fortsat topprioritet i organisationen. Dette har medført bedre samarbejde, øget medarbejdertilfredshed og forebyggelse af konflikter.

Vi har defineret principper og forventet adfærd inden for seks områder: sikkerhed; integritet og loyalitet; opnåelse af resultater; kunderelationer; åben og ærlig kommunikation; personaleudvikling og teamwork. Disse principper er en integreret del af kulturen og bruges ved 1:1-møder mellem medarbejder og leder samt ved de årlige medarbejdertalsmøder.

module is available in both Danish and English. The Code of Ethics will be reviewed and updated in 2020 to ensure alignment with the requirements set forth by our owners and contract partners.

77 % of all employees had completed the CSR e-learning programme at the end of 2019 which is somewhat lower than the previous years. This is to a certain degree due to a high number of new employees, some of whom started very late in the year. However, as it is mandatory for all employees to pass the CSR test, we will put additional focus on this in 2020.

## 2.2 RESPECT FOR DIVERSITY

### POLICY

Metro Service's recruitment policy states that our staff must reflect the population of the surrounding community with regards to gender, religion, ethnicity, age, etc. This is reflected directly in all advertisements for new staff.

Inside the company, a great deal of focus is put on securing a work environment with respect for diversity among people. To Metro Service, bullying in any form is unacceptable and must not occur in the company.

### ACTIONS AND ACHIEVEMENTS

One of the cornerstones of the culture of Metro Service is the appreciative inquiry (AI) dialogue concept. A respectful and appreciative work environment continues to be a top priority across the organisation and has resulted in improved cooperation, high job satisfaction, and prevention of conflicts.

We have defined principles and expected behaviour in six areas: Safety, Integrity and loyalty; Result achievements; Customer relation; Open and honest communication; People development and Teamwork. These principles are an integral part of the culture and are used at 1:1-meetings between the employee and the manager and at the annual appraisal interviews.

Det langsigtede fokus på forbedring af arbejdsvilkår er vigtigt for at kunne fastholde nuværende medarbejdere og tiltrække nye. Personaleomsætningen var 18,0 % i 2019, en stigning fra 10,7 % i 2018, og en anelse over KPI-målet på 15 %. Stigningen i personaleomsætningen er ikke uventet. Som en del af mobilisering til at åbne den nye metrolinje M3 Cityringen i september 2019 og den fortsatte mobilisering til M4 i 2020 har vi i 2019 håndteret 124 ansættelser. Med et så højt antal nye medarbejdere på kort tid, må det forventes, at personaleomsætningen er højere end i mere stabile tider bl.a. på grund af medarbejdere, der ikke består den indledende træning og derfor ikke kan fortsætte ansættelsesforholdet. Arbejdsmarkedet er desuden blevet mere konkurrencebetonet, hvilket gør det lettere for medarbejdere at finde et andet job. Samtidig har ændringerne skabt nye muligheder for eksisterende medarbejdernes forfremmelse eller flytning til nye stillinger hos Metro Service. Dette var fra starten vores strategi, da det giver personlige og faglige udviklingsmuligheder for medarbejderne og letter opbygningen af en fælles virksomhedskultur.

En politik for velgørenhed og donationer sætter rammerne for vores fremtidige donationer og involvering i almennyttige organisationer. Politikken definerer klart målgrupperne, kriterierne for og forvaltningen af donationer mv. for at sikre, at alle gaver og donationer gives på lige vilkår. Politikken har fokus på fire strategiområder: velgørenhed, donationer, partnerskaber og frivilligt arbejde. Vi planlagde tidligere igangsættelsen af et program, hvor medarbejdere kunne donere en række arbejdstimer til en bestemt sag. Projektet blev udskudt og vil forhåbentlig blive påbegyndt i 2020, hvor vi også vil overveje etablering af partnerskaber med velgørende organisationer.

Vi øgede vores bidrag til velgørenhed i 2019, enten direkte eller gennem deltagelse i forskellige begivenheder. På opfordring fra flere medarbejdere deltog Metro Service i 2019 med en flåde i Copenhagen Pride-paraden. Paraden fokuserer på LGBTQIA+ gruppens rettigheder og opfordrer til mangfoldighed og ligestilling på alle områder.

The long-term focus on improving work condition is important to retain current employees and attract new ones. The staff turnover was 18.0 % in 2019, up from 10.7 % in 2018, and slightly above the KPI goal of 15 %. The increase in turnover is not unexpected. To mobilise for the opening of the new metro line M3 Cityringen in September 2019 and the continued mobilisation for M4 in 2020, we handled 124 recruitments in 2019. With such a high number of new employees in a short time, it is expected that turnover will be higher than in more stable times, among other things due to employees who do not pass the initial training and cannot continue their employment. Furthermore, the labour market has become more competitive, making it easier for employees to find employment elsewhere. At the same time the changes have created new opportunities for existing employees to be promoted or move into new positions within Metro Service. This was from the beginning our strategy, as it provides personal and professional development opportunities for the employees and facilitates building of one shared company culture.

A policy for charity and donations sets the framework for our future donations and engagement with non-profit organisations. In the policy the target groups, criteria and management for donations etc. are clearly defined to ensure that all gifts and donations given are granted on equal terms. The policy focuses on four strategic areas; charity, donations, partnerships, and volunteering work. We had previously planned to initiate a programme, where employees can donate a number of work hours to a specific course. The project was postponed and will hopefully start in 2020, where we will also consider establishing partnerships with non-profit organisations.

In 2019, we increased our donations to charities either directly or through participation in events. Upon request from several employees, Metro Service participated with a float in the Copenhagen Pride Parade in 2019. The parade focuses on the rights of the LGBTQIA+ groups and encourages diversity and equal rights in all areas.

Metro Service fortsatte samarbejdet med Kofoeds Skole, som har til formål at hjælpe hjemløse og/eller utsatte mennesker til at forbedre deres situation, og igen i år donerede vi penge til julegaver. For første gang donerede vi også penge til Herberget Himmelkspresen, som er et herberg for hjemløse beliggende tæt på kontrol- og vedligeholdelsescentret i Vasbygade.

Metro Service støtter desuden fortsat Kræftens Bekæmpelse. I 2019 deltog et antal medarbejdere endnu engang i velgørenhedsarrangementet "Cycling4Cancer", som Metro Service donerede penge til. Vi har også fortsat givet medarbejderne muligheden for at donere penge til Kræftens Bekæmpelse i stedet for at modtage en julegave, ligesom vi fortsat støtter Dansk Røde Kors. Et antal medarbejdere deltog også i FC Sunshines velgørenhedsturnering med det formål at støtte kampen mod brystkræft.

Metro Service continued our cooperation with the organisation Kofoeds Skole, an organisation working to help homeless and/or vulnerable people to improve their situation and once again donated funds for Christmas presents. For the first time, we also donated funds to Herberget Himmelkspresen, which is a shelter for the homeless located near the Control and Maintenance centre at Vasbygade.

Metro Service furthermore continues to support Kræftens Bekæmpelse. In 2020 a team of employees once again participated in the charity event "Cycling4Cancer" for which Metro Service donated. We also continue to give the employees the opportunity to give a donation to Kræftens Bekæmpelse instead of receiving a Christmas present, just as we continue to support the Danish Red Cross. To support the fight against breast cancer, a team of employees also participated in the FC Sunshine football tournament.

Vores medarbejdere nyder at deltage i sociale aktiviteter, der giver en mulighed for at hygge sammen og opbygge holdånd. Aktiviteterne initieres ofte af medarbejderne selv og understøtter værdige formål på samme tid. I 2019 deltog Metro Service for første gang i Copenhagen Pride Parade for at fejre mangfoldighed.

Our employees enjoy participating in social activities that provide an opportunity to get together informally and build team spirit. The activities are often initiated by the employees themselves and support worthy causes at the same time. In 2019, Metro Service for the first time participated in the Copenhagen Pride Parade celebrating diversity.





M3 Cityringen åbnede den 29. september 2019. Den nye linje blev straks en succes og har øget antallet af passagerer i Københavns Metro betydeligt.

Som en del af forberedelsen til åbningen fokuserede mange af vores aktiviteter i 2019 på opdatering af politikker, processer og procedurer for at sikre det samme høje niveau af sikkerhed og arbejdsvilkår for alle ansatte. Flere tog og dermed flere kørte kilometer har påvirket vores KPI'er for 2019.

The M3 Cityringen opened on 29<sup>th</sup> September 2019. The new line immediately became a success, increasing the number of passengers in the Copenhagen Metro substantially.

Preparing for the opening, much of our activities in 2019 focused on updating policies, processes and procedures to ensure the same high level of safety and work conditions for all employees. Adding more trains and running more kilometres have impacted our KPI's for 2019.

# Arbejdstagerrettigheder og -forhold

## 3.1 SAMFUNDSMÆSSIGE KONTRAKTBESTEMMELSER

### POLITIK

Metro Service er forpligtet til at sikre rimelige arbejdsvilkår for alle medarbejdere, der arbejder på vores vegne. Derfor har vi udviklet en compliance-model til sikring af rimelige arbejdsvilkår, fair konkurrence og fuld overensstemmelse med danske og internationale arbejdsmarkedsbestemmelser og standarder.

### HANDLINGER OG RESULTATER

For at sikre, at vi selv opfylder alle krav, gennemgik vi en SMETA-auditering (Sedex Members Ethical Trade Audit) i 2017. Auditeringen er baseret på fire områder: arbejdsvilkår, arbejdsmiljø, miljø og erhvervsetik.

Rimelige arbejdsvilkår er også vigtige, når det gælder leverandører og deres underleverandører, hvilket er årsagen til, at vi auditerer vores kontraktleverandører. I 2019 inkluderede vi overvågning af sundhed og sikkerhed for ansatte, der arbejder for vores leverandører i metroen. Dette er en udvidelse af det nuværende rapporteringssystem, hvor leverandørerne rapporterer om overholdelse af arbejdsmæssige og samfundsmæssige kontraktbestemmelser.

Metro Service har fortsat fokus på dette område.

# Labour Rights and conditions

## 3.1 SOCIAL CLAUSES

### POLICY

Metro Service is committed to ensuring fair work conditions for all employees working on our behalf. For this reason, we have developed a compliance model to ensure fair work conditions, fair competition, and complete compliance with Danish and international labour market regulation and standards.

### ACTIONS AND ACHIEVEMENTS

To ensure that we, ourselves, are compliant we underwent the Sedex Members Ethical Trade Audit (SMETA) in 2017. The audit is based on four areas: work conditions, work environment, environment, and business ethics.

Fair work conditions are also important when it comes to suppliers and their sub-suppliers, which is why we audit our contract suppliers. In 2019 we included monitoring health and safety of employees working for suppliers working in the metro. This is an expansion of the existing reporting program, where suppliers report on compliance with labour clauses and social clauses.

Metro Service maintains our focus in this area.

## **3.2 BESKYTTELSE AF MEDARBEJDERNES SUNDHED OG SIKKERHED**

### **POLITIK**

Metro Service tager fortsat initiativ til at fremme sundhed og trivsel på arbejdspladsen for alle medarbejdere. På baggrund af vores sundhedspolitik, der bygger på Sundhedsstyrelsens anbefalede 5-trins model, er der fastlagt indsatsområder med fokus på kost, rygning, alkohol, motion og stress. Politikken blev gennemgået og opdateret i 2019.

Det fortsatte fokus på forbedring af arbejdsmiljøet er en af årsagerne til, at Metro Service fastholder et meget lavt sygefravær, til trods for, at antallet af medarbejdere er steget. Sygefraværet var 4,3 % i 2019, en nedgang fra 5,2 % i 2018. Dette er meget tilfredsstillende og gør os i stand til at hjælpe medarbejdere, der er ramt af alvorlig langtidssygdom så som kræft. En fortsat struktureret dialog i samarbejdsudvalget og med de forskellige repræsentanter for fagforeninger og andre organisationer har også i 2019 hjulpet til opbygningen af gode arbejdsforhold og til at øge trivslen hos vores medarbejdere.

Metro Service valgte i 2019 en ny udbyder til den sundhedsforsikring, som betales af Metro Service, hvilket har resulteret i endnu bedre dækning og fordele for medarbejderne. Derfor opfordrer Metro Service alle medarbejdere til at tilmelde sig sundhedsforsikringen og benytte sig af mulighederne for rådgivning og behandling.

### **HANDLINGER OG RESULTATER**

#### **Kost**

Metro Service har kantiner på både Metrovej og i Vasbygade. De to kantiner drives af den samme leverandør og ud fra samme principper.

Størstedelen af de anvendte ingredienser i vores kantiner skal være økologiske. Og de måltider, der serveres, skal også i så vid udstrækning som muligt være fedtfattige. Derudover tilbyder kantinerne hver dag forskellige retter, der gør det muligt for medarbejdere med kostrestriktioner også at få et næringsrigt måltid. Frugt, mælk, vand, te og kaffe er til rådighed for medarbejderne på hverdag. Derudover fokuserer kantinerne på at begrænse

## **3.2 PROTECTION OF EMPLOYEE HEALTH AND SAFETY**

### **POLICY**

Metro Service continues to take measures to promote health and well-being at work for all employees. Based on our health policy, which draws on a five-step model recommended by the Danish National Health Service “Sundhedsstyrelsen”, efforts have been defined with focus on diet, smoking, alcohol, exercise, and stress. The policy was reviewed and updated in 2019.

The continued focus on the improvement of work environment is one of the reasons that Metro Service maintains a very low sickness rate, even as the number of employees increases. The sickness rate was 4.3 % in 2019, down from 5.2 % in 2018. This is very satisfactory and enables us to help employees suffering from severe long-term illnesses such as cancer. Continued and structured dialogue in the Cooperation Committee and with the different union representatives and organisations has also in 2019 helped to build good work conditions and increase well-being among our employees.

A new provider for a health insurance programme paid for by Metro Service was selected in 2019, providing even better coverage and benefits for the employees. Therefore, Metro Service encourages all employees to enrol in the health insurance programme and avail themselves of the opportunities for counselling and treatment.

### **ACTIONS AND ACHIEVEMENTS**

#### **Diet**

Metro Service provides a canteen at both Metrovej and Vasbygade. The two canteens are run by the same supplier and follow the same principles.

The majority of ingredients used in the canteens must be organic. The meals provided must also be prepared in a fat-reduced manner whenever possible. In addition, the canteens provide a variety of dishes each day that enables employees with dietary restrictions to have a nutritious meal, too. On weekdays, all employees are offered fruit, milk, water, tea, and coffee. In addition, the canteens focus on minimising food waste through better planning

madspild ved bedre planlægning og genbrug i størst muligt omfang. Alle medarbejdere har mulighed for at bestille mad, som de kan spise uden for kantinerne åbningstid på hverdage, således at alle medarbejdere, som arbejder om eftermiddagen eller om aftenen, også kan bruge kantinerne.

### Rydning

Siden januar 2017 har Metro Service været en fuldstændig røgfri arbejdsplads.

### Alkohol

Metro Service har en nultolerancepolitik over for alkohol og andre rusmidler. Hvis en medarbejder på eget initiativ oplyser om et eventuelt misbrug, vil Metro Service overveje en aftale, hvor medarbejderen tilbydes behandling. Derudover indeholder sundhedsforsikringen, som alle medarbejdere tilbydes, også behandlingsforløb for alkohol og stofmisbrug. Der har i 2019 ikke været tilfælde af alkohol- eller stofmisbrug i Metro Service.

### Motion

Metro Service går meget op i medarbejdernes sundhed. Således tilbyder Metro Service sine medarbejdere at betale en del af medlemskabet i et fitnesscenter efter eget valg. Medlemskabet skal gælde for 1 år. 13 % af medarbejderne tog imod

and by re-using as much as possible. All employees have the possibility to order a meal to consume outside the opening hours of the canteens on weekdays, allowing all employees working in the afternoon or at night to use the canteens as well.

### Smoking

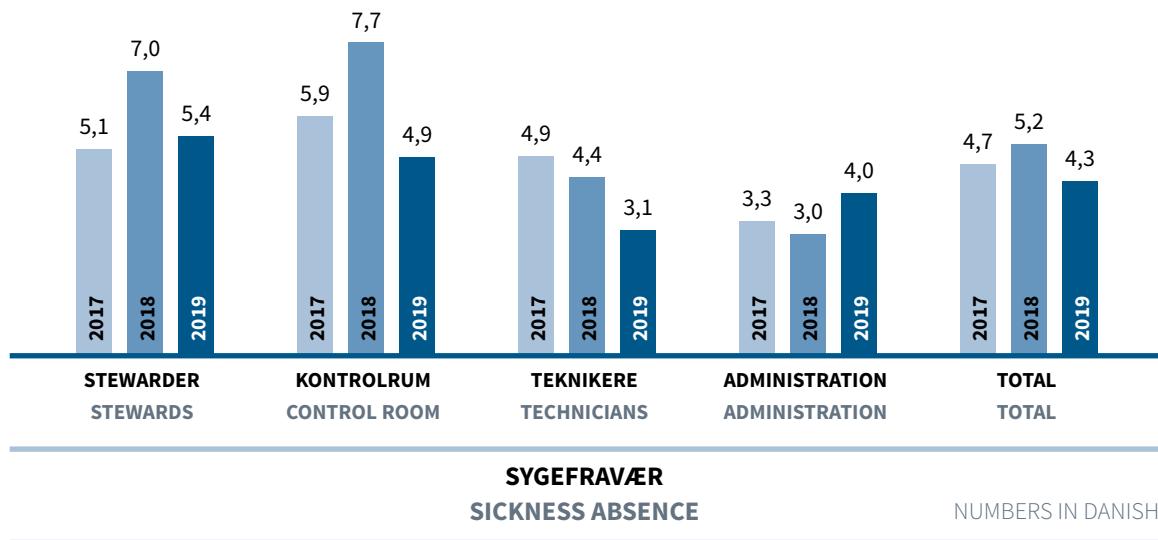
Since January 2017, Metro Service has been a completely smoke-free workplace.

### Alcohol

Metro Service has a zero-tolerance policy regarding alcohol and other intoxication substances. However, if an employee suffers from a substance abuse problem and by his or her own initiative recognises this, Metro Service will consider an agreement concerning treatment. Additionally, the health care insurance, which is offered to all employees, includes treatment programmes for alcohol and drug abuse. In 2019, there have been no cases involving misuse of alcohol or drugs in Metro Service.

### Exercise

The health of the employees is of great concern to Metro Service. Therefore, Metro Service offers to pay a part of the membership fee for a fitness centre of their choice for the employees. The membership must be signed for a year.



dette tilbud i 2019. Metro Service deltog igen i 2019 i DHL-stafetten og havde stor succes med det højeste antal løbe- og gåhold i mange år. Lady Walk var også en af de aktiviteter, som medarbejderne kunne deltage i, ligesom vi for fjerde gang deltog med et hold i 24-timers-arrangementet "Cycling-4Cancer". Afslutningsvist, en antal medarbejdere deltog for første gang i FC Sunshines velgørenhedsturnering.

### **Stress**

En gang årligt gennemføres en medarbejdertilfredshedsundersøgelse for at overvåge Metro Service medarbejdernes overordnede trivsel.

For at reducere stressrelaterede faktorer sigter vi mod at skabe den bedst mulige balance mellem arbejde og privatliv for den enkelte medarbejder. For at kunne overvåge resultaterne inden for dette område udføres en årlig psykisk arbejdsplassvurdering set i lyset af ændringerne i Metro Service.

Den enkelte medarbejders trivsel har stort fokus hos Metro Service. I 2019 var det gennemsnitlige sygefravær i virksomheden fortsat lavt. Nogle af de faktorer, som kan forebygge og behandle arbejdsrelaterede lidelser, er de forskellige behandlingsordninger, som er tilgængelige på arbejdsplassen, herunder massage, fodterapi og kiropraktik.

Metro Service udøver også godt lederskab. Vores årlige trivselsundersøgelse viser, at vores medarbejdere er meget tilfredse med samarbejdet med deres nærmeste leder – en score på 4,4 ud af 5, hvilket er højere end i 2018.

## **3.3 ARBEJDSMILJØ**

### **POLITIK**

Inden for de tekniske og økonomiske rammer lægger Metro Service mange kræfter i at forhindre arbejdsrelaterede ulykker, mindske medarbejdernes arbejdsbyrde samt forbedre arbejdsmiljøet yderligere. Metro Service efterlever gældende lovgivning og alle kontraktlige forpligtelser, og vi prioriterer arbejds-miljøet højt, når der skal træffes beslutninger.

Metro Service ønsker at forhindre alle former for overfald af og aggressiv adfærd mod vores medar-

In 2019, 13 % of the employees took this offer. Again in 2019, Metro Service participated in the DHL relay race and had great success with the highest number of participating running and walking teams in many years. "Lady Walk" was also one of the events that the employees could sign up for, just as we for the fourth time participated in the 24 hours event "Cycling4Cancer". Finally, a team of employees participated in the Sunshine Cup football tournament for the first time.

### **Stress**

To monitor the overall wellbeing of the Metro Service employees an employee satisfaction survey is carried out annually.

To reduce stress related factors, we aim to create the best possible work-life balance for the individual employee. To monitor achievements within this area, a psychosocial workplace assessment is carried out annually at this time of change in Metro Service.

High focus is placed on the well-being of employees in Metro Service. In 2019, the average absence due to sickness for the company continued to be low. One of the factors to help prevent and treat work related health issues is the possibility of enjoying different treatment options at the workplace, including massage, foot care, and chiropractic.

Also, Metro Service practices good leadership. Our annual Employee Satisfaction Survey shows that our employees are very satisfied with their collaboration with nearest manager (scoring 4.4 out of 5), higher than in 2018.

## **3.3 WORK ENVIRONMENT**

### **POLICY**

Metro Service will, within its technical and economic feasibility, continuously work to prevent workplace accidents, reduce the employees' workload and improve the work environment further. Metro Service upholds the applicable legislation as well as contractual provisions and we prioritise the work environment in all decisions.

Metro Service wants to prevent all forms of violence and antisocial behaviour towards our employees.

bejdere. Når det er nødvendigt, vil vi aktivt bidrage til retsforfølgelse af personer, som har begået en voldelig handling.

## HANDLINGER OG RESULTATER

Metro Service overholder principperne i standarden for arbejdsmiljøstyring ISO 45001 og stiler mod at blive ISO-certificeret inden udgangen af 2021. For at sikre overholdelse af internationale krav er alle ansatte uddannet i og/eller informeret om de gældende procedurer.

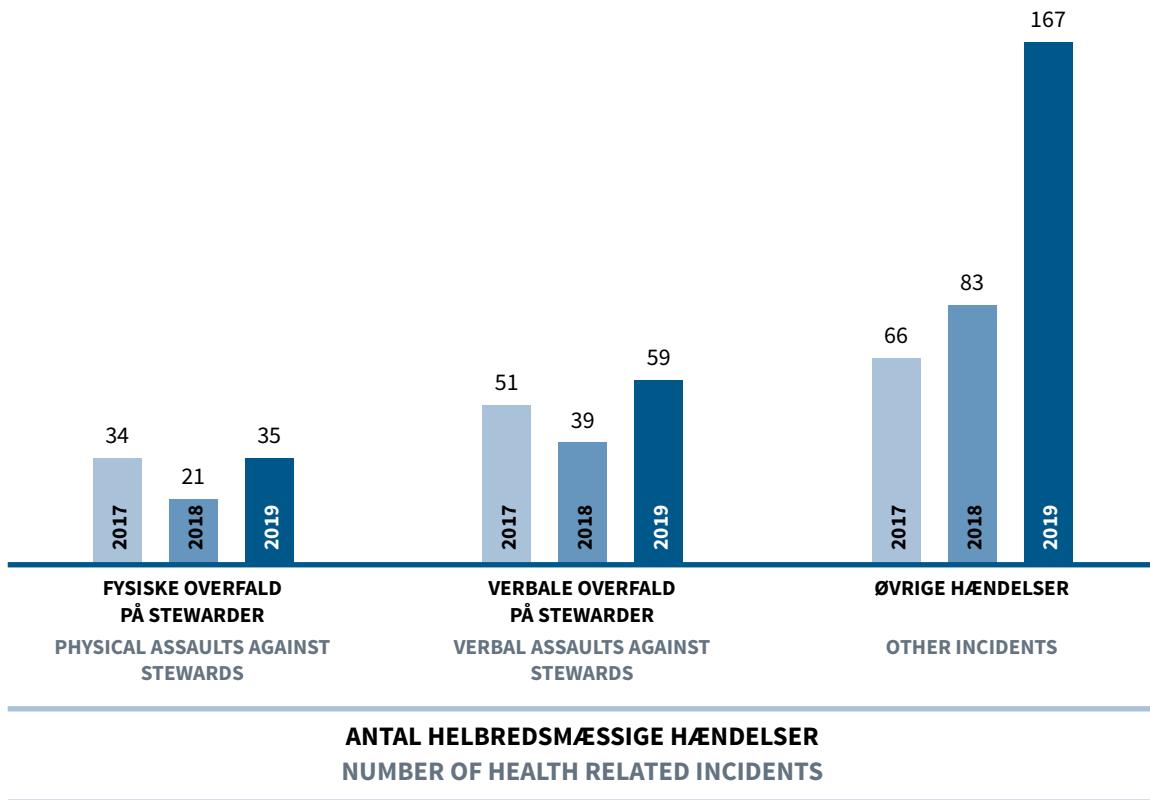
Vi har justeret vores arbejdsmiljøorganisation i 2019. Den består nu af et arbejdsmiljøudvalg, der dækker hele Metro Service og forankrer tiltagene et sted, et arbejdsmiljøudvalg for hver forretningsenhed og syv arbejdsmiljøgrupper, der repræsenterer de forskellige arbejdsområder. Den nye organisation bidrager til at sikre, at der tages hensyn til medarbejdernes interesser i forbindelse med alle beslutninger, som tages vedrørende arbejdsmiljøet.

Whenever relevant, we will actively contribute to the prosecution of persons committing a violent act.

## ACTIONS AND ACHIEVEMENTS

Metro Service adheres to the principles of the occupational health and safety management standard ISO 45001 and aims at obtaining certification to the said standard by the end of 2021. To secure compliance with international requirements, all employees are trained in and/or informed of the applicable procedures.

In 2019, we adjusted the work environment organisation. It now consists of a work environment board covering all of Metro Service and anchoring initiatives in one place, work environment committees for each business unit, and seven work environment groups representing the different work areas. The new organisation contributes to ensuring that the interest of the employees is considered in all decisions related to the work environment.



Et elektronisk hændelsesrapporteringssystem, INSYS, er gjort tilgængeligt for alle medarbejdere, således at de kan indberette hændelser på en nem og struktureret måde. Ledelsen opfordrer alle medarbejdere til at indberette alle hændelser i dette system, som også bruges til at informere ledelsen om alle arbejdsmiljørelaterede hændelser samt sikre en passende opfølging.

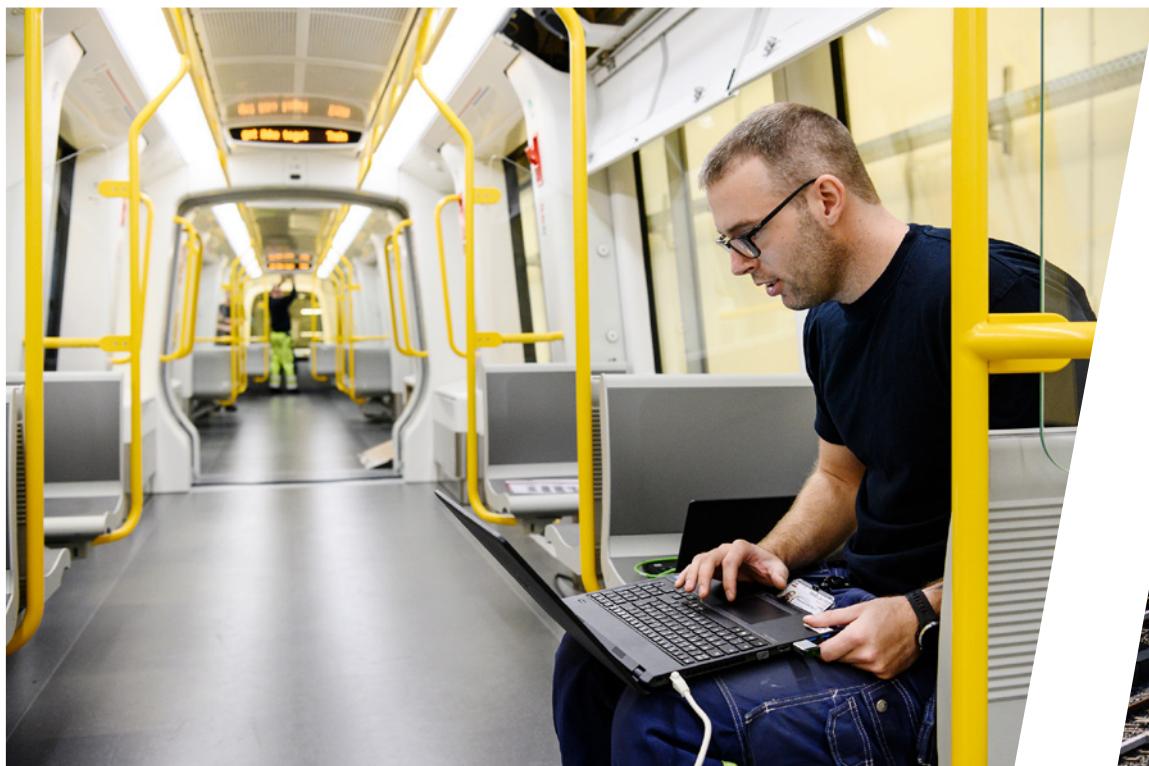
Uddannelse i, hvordan man undgår og håndterer overfald (verbale og fysiske), indgår i de uddannelsesprogrammer, som steward skal gennemgå, herunder også løbende udviklings- og uddannelsesforløb. Kundeservice- og kontrolrumspersonale uddannes også i at undgå overfald. Der ydes støtte under og efter enhver hændelse, herunder tilbud om læge og psykologhjælp.

Antallet af overfald på stewarder steg i 2019 sammenlignet med 2018. Flere faktorer gør sig gældende i forbindelse med det stigende antal af overfald. Bl.a. steg antallet af passagerer i metroen væsentligt fra 2018 til 2019, og antallet af steward var meget højere i 2019 end tidligere. Antallet af overfald per steward er sammenligneligt med tidligere år.

An electronic incident reporting system “INSYS” is available to all staff to report incidents in an easy and structured way. Management encourages all employees to report all incidents into this system, which is also used to inform management of all work environment incidents and to ensure adequate follow up

Training in how to prevent and handle assaults (verbal and physical) is included in all training programmes provided for the stewards, as well as the continuous development and education programmes. Also, customer service and control room staff are trained in the prevention of assaults. Support is provided during and after any incident, including the offer of medical and psychological assistance.

In 2019 the number of assaults against stewards increased compared to 2018. There are several factors that contributes to the increased number of assaults. Among other things, the number of passengers in the metro rose significantly from 2018 to 2019, and the number of stewards was much higher in 2019 than before. The number of assaults per steward is comparable to the previous years.



Metro Service opretholder et stort fokus på alle hændelser uanset kategori, og vi sigter efter at reducere antallet af overfald på stewarder i 2020. Derfor har gruppen, der forebygger vold, planlagt efteruddannelse af alle stewardere i hvordan man håndterer konflikter og undgår, at de eskalerer til vold. Derudover forventer vi, at antallet af overfald vil falde naturligt, efterhånden som nyere stewardere får mere erfaring i at håndtere og nedtrappe konflikter.

Vi fokuserer også på at forbedre det fysiske arbejdsmiljø for alle medarbejdere. I 2019 fortsatte vi med at se på indeklimaet i kontrolrummet og administrationskontorerne på Metrovej. Efter en grundig analyse er det blevet besluttet at installere et nyt ventilationssystem i kontrolrummet, hvilket vil blive projekteret og igangsat i 2020. Desuden vil vi se på en forbedring af indeklimaet i to møderum, der ikke har naturligt lys eller vinduer, som kan åbnes.

Metro Service maintains a high focus on all incidents irrespective of category, and we aim to decrease the number of assaults against stewards in 2020. To this end, the violence prevention group has scheduled retraining of all stewards in how to handle conflicts and avoid them escalating into violence. Furthermore, we expect that as the newer stewards become more experienced in handling and de-escalating conflicts, the number of assaults will fall naturally.

Our focus is also on improving the physical work environment for all employees. In 2019, we continued a project looking at the indoor climate in the control room and administrative offices at Metrovej. After thorough analyses, it has been decided to install a new ventilation system in the control room, and this will be projected and commissioned in 2020. Further, we will look at improving the in-door climate in two meeting rooms that have no natural light or windows to open.



Receptionen på Metrovej er åben til første sal. Det betyder, at receptionisterne er påvirket af støj ovenfra, hvilket er særligt forstyrrende, når de tager imod opkald fra kunder. Derfor har vi hængt et "SoundEar" (støjmåler) op på væggen på første sal for at minde medarbejderne om at være stille. Projektet fortsætter i 2020.

Alle medarbejdere tilbydes med mellemrum hjælp af en ergoterapeut til at gennemgå deres arbejdsstillinger og, for dem med skrivebordsarbejde, forslag til en optimal sideplads, placering af skærme og tastature, stole og borde mv. Dette arbejde startede i 2016 og afsluttedes i 2019. I 2019 har vi ligeledes investeret i teknisk hjælp til tunge løft på værkstederne.

På baggrund af de mange ændringer, som Metro Service har oplevet de sidste par år, og vores fortalte fokus på arbejdsmiljøet har vi gennemført en supplerende psykisk arbejdspladsvurdering, der er identisk med den foretaget i 2017 og 2018. Endnu engang fokuserede undersøgelsen på stressrelaterede faktorer (såsom arbejdstid, mobning, krænkende adfærd, trusler og/eller voldshandlinger) samt engagement, kommunikation og tillid mv. Deltagelsesprocenten var 79,4 % i forhold til 74 % i 2018, og den samlede tilfredshed med det psykiske arbejdsmiljø steg fra 75 % i 2018 til 80 % i 2019.

Samtidig viser undersøgelsen en mindre stigning i antallet af medarbejdere, der oplever mobning, fra 5 % i 2018 til 7 % i 2019. Selv en mindre stigning er uacceptabelt i Metro Service, da vores medarbejdere overhovedet ikke bør opleve mobning. Derfor mødtes samarbejdsudvalget og arbejdsmiljøgrupperne straks, da resultatet forelå, og de blev enige om, hvordan problemet skulle gribes an. En handlingsplan vil blive udarbejdet i februar 2020.

Den psykiske arbejdspladsvurdering vil blive gentaget i løbet af de kommende år.

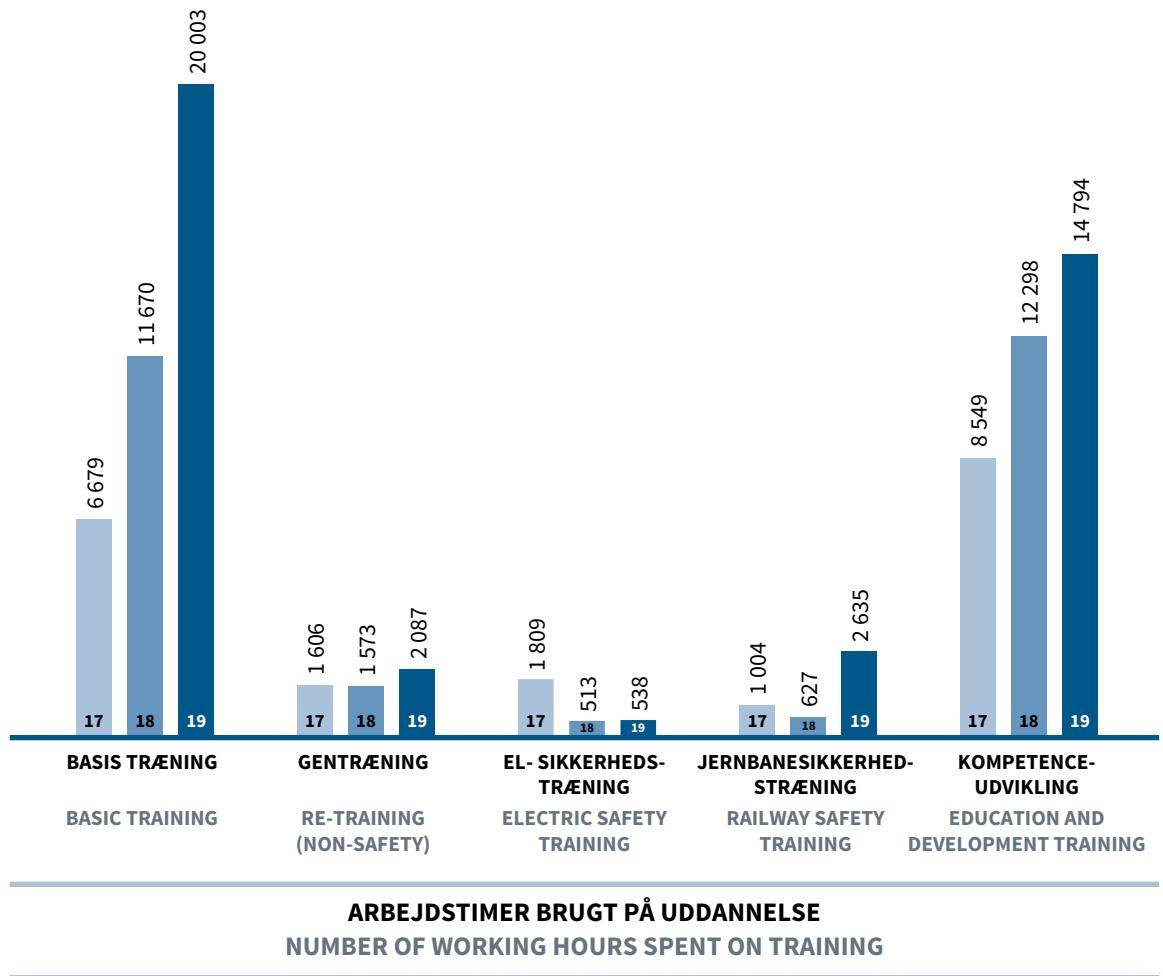
The reception at Metrovej is open to the first floor, which means that the employees working there are subject to noise from above, which is especially disturbing when they handle telephone inquiries from customers. Therefore, a "SoundEar" has been placed on the wall on the first floor, reminding people to be quiet. The project will continue in 2020.

At intervals, all employees are offered ergonomic support to review their working positions and – for those in deskbound jobs – suggestions for the optimal seating, placement of monitors, keyboards, chairs and tables, etc. are also made. This work started in 2016 and was completed in 2019. In 2019, we have also invested in technical aids for heavy lifts in the workshops.

Because of the many changes Metro Service has experienced the past couple of years and to maintain our focus on the work environment, we carried out a supplementary psychosocial workplace assessment, identical to that of 2017 and 2018. The assessment once more paid focus on stress-related factors (such as work hours, bullying, offensive conduct, threats and/or acts of violence) as well as commitment, communication and trust, etc. Participation in the survey was at 79.4 %, up from 74 % in 2018, and the overall satisfaction with the psychosocial work environment has increased from 75 % in 2018 to 80 % in 2019.

At the same time, the assessment shows a slight increase in the number of employees experiencing bullying, from 5 % in 2018 to 7 % in 2019. Even a small increase is unacceptable in Metro Service, as our employees should not experience bullying at all. Therefore, the Cooperation Committee and the work environment groups met as soon as the results came in and agreed on how to address this. An action plan will be developed by February 2020.

The psychosocial workplace assessment will be repeated in the coming years.



### 3.4 ARBEJDSORDNINGER

#### POLITIK

Metro Service ønsker at forblive en attraktiv arbejdsplads, også når en medarbejder bliver ældre. Derfor tilbydes disse medarbejderne fleksible ordninger og særlige hensyn for at imødekomme de behov, der normalt opstår med alderen.

For at bidrage til uddannelsen af yngre medarbejdere og dermed sikre den fremtidige arbejdsstab, ansætter vi adskillige lærlinge inden for teknik og administration samt tilbyder praktikpladser.

#### HANDLINGER OG RESULTATER

Metro Service tilbyder alle sine seniormedarbejdere en årlig samtale, hvor den enkeltes fremtid planlægges. Seniormedarbejderen tilbydes endvidere nedsat eller fleksibel arbejdstid, forudsat at dette

### 3.4 JOB ARRANGEMENTS

#### POLICY

Metro Service wishes to continue providing an attractive work environment, also as employees become older. Therefore, these employees are offered flexibility and concessions to meet the extra needs which come naturally with age.

To contribute to the education of younger people and thereby securing the future workforce, we employ several apprentices within the technical and administrative areas, as well as interns.

#### ACTIONS AND ACHIEVEMENTS

Metro Service offers an annual interview for individual planning to all senior employees. The senior employees are also offered reduced work hours and flexible work hours, provided the job function

kan imødekommes i den pågældende jobfunktion. Seniormedarbejdere tilbydes ligeledes ekstra seniorfridage.

I 2019 fik 51 medarbejdere tildelt ekstra seniorfridage. I 2018 og 2017 lå dette tal på henholdsvis 47 og 39.

Vi gør fortsat en indsats for at hjælpe både unge og voksne til at komme ind på eller tilbage til arbejdsmarkedet ved at tage imod lærlinge og praktikanter. Det er vores målsætning at ansætte flere lærlinge og udvide områderne, inden for hvilke vi kan tilbyde uddannelse. I 2019 påbegyndte den første lærling inden for ejendomsservice sin uddannelse hos Metro Service, og i 2020 vil vi tilbyde lærepladser for dатateknikere og automatikteknikere. I 2019 havde vi 8 lærlinge og praktikanter.

### **3.5 MEDARBEJDERNES UDDANNELSE OG UDVIKLING**

#### **POLITIK**

Hos Metro Service spiller udvikling og uddannelse en central rolle. Uddannelse og videreuddannelse, der er relevant for sikkerhedsmæssige opgaver og for det enkelte job, som en medarbejder udfører, har høj prioritet. Medarbejderne opfordres også til at videreuddanne sig inden for områder, der ikke direkte relaterer sig til det job, de aktuelt har – men som kunne være relevant for deres fremtidige arbejde og personlige udvikling.

#### **HANDLINGER OG RESULTATER**

Metro Service har opstillet nogle krav for at kunne opfylde Trafik, Bygge og Boligstyrelsens certificering for jernbanesikkerhed. Dette kræver, at de medarbejdere, der udfører sikkerhedsrelateret arbejde, gennemgår omfattende uddannelsesforløb og testes løbende for at sikre, at deres færdigheder oprettholdes.

For at hjælpe medarbejderne i deres videre faglige og personlige udvikling varetager Metro Service alt administrativt arbejde, der vedrører de fagligt relevante uddannelser. Virksomheden betaler undervisningsafgifter og materialer og tilbyder fleksible arbejdstider, der passer til uddannelsesforløbet.

can accommodate this. In addition, the senior employees are offered additional senior holidays.

In 2019, 51 employees were awarded additional senior holidays. In 2018 and 2017 the numbers were 47 and 39, respectively.

We continue our effort to help both young people and grown-ups into (or re-entering) the work field, by taking in apprentices and interns. It is our aim to take in more apprentices and expand the areas in which we can offer training and education. In 2019, the first civil works apprentice started his training at Metro Service, and in 2020 we will offer apprenticeships to become a data technician and an automation technician. In 2019, we had eight apprentices and interns.

### **3.5 EMPLOYEE EDUCATION AND DEVELOPMENT**

#### **POLICY**

In Metro Service, development and education play a central role. Education, training, and re-training, relevant to both safety related tasks and the specific job each employee is doing, has a high priority. Employees are also supported in taking further education not directly related to the job they presently hold, but which could be relevant for a future job and personal development.

#### **ACTIONS AND ACHIEVEMENTS**

Requirements have been established to ensure adherence to the railway safety certification required by the Danish Transport, Construction and Housing Authority, "Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen". This requires employees, who do safety related work, to undergo extensive education programmes with periodic tests to ensure that relevant skills are maintained.

To support the employees' further professional and personal development, Metro Service handles all the administrative work in relation to business relevant education, including the payment of school fees and material and offering flexible work hours to suite the education programme.

Metro Service har oprettet tre uddannelsesudvalg, der repræsenterer stewardere, teknikere og kontrolrumspersonale. Formålet med udvalgene er at sikre, opretholde og fortsætte udviklingen af uddannelse og videreuddannelse for disse medarbejdere.

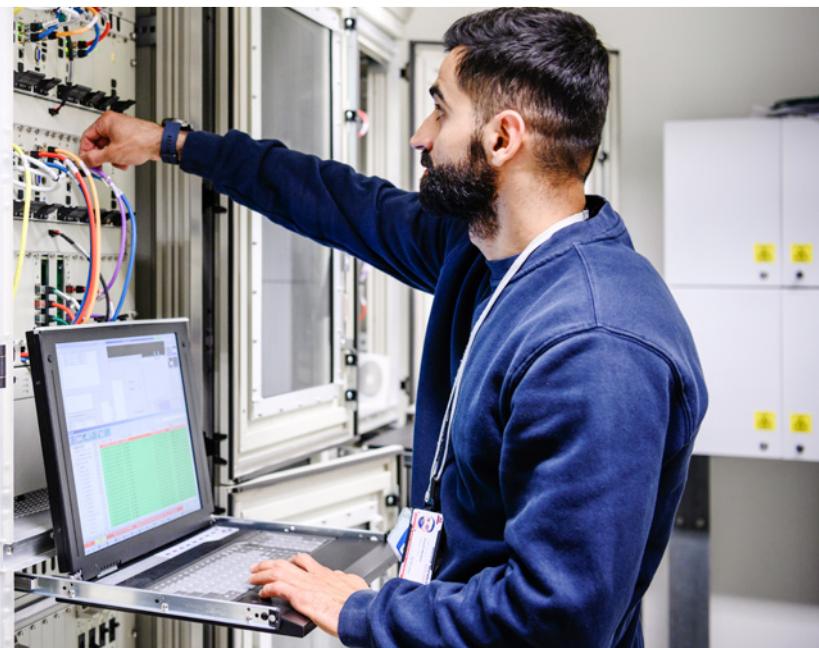
Sikkerhedstræning er altid højt prioriteret i Metro Service. De timer, som bruges herpå, varierer fra år til år som følge af videreuddannelsesperioderne.

I 2019 brugte vi i alt 40.057 timer på uddannelse, en stigning på 50 % i forhold til 2018. Stigningen er primært inden for grundlæggende uddannelse og skyldes den oplæring, der gives til de mange nye medarbejdere. Vi investerer også i at forbedre vores uddannelsesmetoder og faciliteter og begyndte således at bruge en simulator i oplæringen af stewardere i 2018. Simulatoren var forberedt til åbningen af M3, som kører med en nyere generation af toge, og vi anvendte derfor simulatoren til at uddanne stewardere til M3. I 2019 uddannede vi 69 nye stewardere. Brugen af simulatoren har reduceret oplæringstiden med 5.106 timer, da flere medarbejdere kan blive oplært samtidig, og 12.282 kilometer kørt af tog uden passagerer under stewardernes uddannelse. Dermed har vi sammenlagt reduceret energiforbruget.

Metro Service has established three education committees representing stewards, technicians, and control room staff. The purpose of the committees is to secure, maintain, and continue the development of education and continued training of these groups of employees.

Safety training is always a high priority in Metro Service. The hours spent on this will vary from year to year due to the retraining intervals.

In 2019 we spent 40.057 hours in total on training, an increase of 50 % compared to 2018. The increase is primarily within basic training and is caused by the training given to the many new employees. We also invest in improving our training methods and facilities and started using a simulator in the training of stewards in 2018. The simulator was prepared for the opening of M3, which operates with a newer generation of trains, and we have used the simulator in the training of stewards for M3. In 2019 we trained 69 new stewards. Using the simulator has reduced training time by 5,106 hours, as more people can be trained simultaneously, as well as 12,282 kilometres run by trains without passengers during training, and through this reduced the energy consumption.





Metro Service forsøger at minimere enhver negativ indvirkning på miljøet. Vi genbruger 95 % af vandet i togvaskemaskinen på Metrovej og bruger en miljøvenlig sæbe.

I 2019 modtog denne togvaskemaskine miljø-certificeringen "Svanemærket" – den første togvaskemaskine i Skandinavien, som har opnået dette.

Metro Service try to minimise any negative impact on the environment. We reuse 95 % of the water in the train washing machine at Metrovej and use an environmentally friendly soap.

In 2019, this train washing machine received the environmental certification "Svanemærket" – the first train washing machine in Scandinavia to obtain this.

# 4

## Respekt for miljøet

### 4.1 KLIMAPÅVIRKNING

#### POLITIK

Som operatør af offentlig transport med et stort antal passagerer gør Metro Service en aktiv indsats for at støtte bæredygtigheden inden for sine driftsområder. Inden for de tekniske og økonomiske rammer arbejder virksomheden løbende på at begrænse forurening, mindske den miljømæssige belastning og forbedre vores miljømæssige forhold. Metro Service overholder alle relevante love samt kontraktlige forpligtelser og inddrager miljømæssige hensyn i alle beslutninger.

#### HANDLINGER OG RESULTATER

Metro Service efterlever principperne i ISO 14001. Virksomheden arbejder løbende på at mindske miljøbelastningen og reducere brugen af ikke-vedvarende energikilder og affald samt sikre korrekt affaldshåndtering.

Det samlede energiforbrug ved togdrift er faldet en smule for M1+M2 i 2019 i forhold til 2018. Årsagen skal findes i de gode vejforhold, og fordi vi har udskiftet flere vekselrettere. Vi har også udskiftet ventilationssystemet i togene, og vi forventer dermed en yderligere nedgang i energiforbruget i 2020. I 2018 gennemførte vi for første gang en energimåling, som skal gentages hvert tredje år ifølge lovgivningen. Ved hjælp af undersøgelsen har vi identificeret flere potentielle investeringsprojekter med henblik på at reducere energiforbruget både ved togdrift og på stationer og kontorer. Vi gennemgik forslagene i 2019 og påbegyndte to projekter, der fortsætter ind i 2020: udskiftning af kølesystemet i togene og forbedring af ventilationssystemet på værkstedet på Metrovej.

Metro Service har siden 2014 haft et program for udskiftning af firmabiler, der kører på diesel. I 2019 fortsatte vi udskiftningen af dieselbiler med servicevogne, der kører på el, for M1+M2, og vi købte fire ekstra elbiler til M3. Det betyder, at 68 % af servicevognparken nu er elbiler – målet er 100 %.

## Respect for the environment

### 4.1 CLIMATE IMPACT

#### POLICY

As an operator of public transport with a high number of passengers, Metro Service actively supports sustainability within the areas of operation. Metro Service continuously works within its technical and financial means, to reduce pollution, minimise the environmental impact, and improve our environmental contribution. Metro Service upholds the relevant laws as well as contractual obligations and brings environmental considerations into all decisions.

#### ACTIONS AND ACHIEVEMENTS

Metro Service adheres to the principles of the environmental management standard ISO 14001. The company is constantly seeking to minimise the environmental impact, reduce non-renewable energy resources and wastage, and ensure proper waste management.

The energy usage for traction in 2019 has decreased slightly for M1+M2 compared to 2018. The reason being positive weather conditions and because we have replaced several inverters. We have also replaced the ventilation system in the trains, and we expect a further decrease in energy consumption from this in 2020. In 2018, we conducted for the first time an energy survey, which by law must be repeated every three years. Through the survey we identified several potential investment projects to reduce energy consumption for traction and auxiliary. In 2019 we reviewed the proposals and initiated two projects, which will continue in 2020: A replacement of the cooling system in the trains and improvement of the ventilation system at the workshop at Metrovej.

Since 2014, Metro Service has run a replacement programme for company cars running on diesel. In 2019 we continued to replace diesel cars with electrical service cars for the M1+M2 and we purchased four extra electrical service cars for M3. This means

	2017	2018	2019 *
<b>VANDFORBRUG</b> WATER CONSUMPTION	 <b>6 444 m³</b>	<b>6 536 m³</b>	<b>6 019 m³</b>
<b>ENERGI</b> (TUSINDE KWH) ENERGY CONSUMPTION (THOUSANDS OF KWH)	 <b>AUXILIARY 14 284 kWh</b> <b>TRACTION 16 442 kWh</b>	<b>AUXILIARY 13 467 kWh</b> <b>TRACTION 17 116 kWh</b>	<b>AUXILIARY 16 166 kWh</b> <b>TRACTION 22 032 kWh</b>
<b>PRODUKTIONSAFFALD</b> WASTE PRODUCTION	 <b>216 030 KG</b>	<b>215 741 KG</b>	<b>385 137 KG</b>

\* 2019 INCLUDE M3 SINCE 1ST OCTOBER 2019.  
WATER AND ENERGY CONSUMPTION FOR M3 IS ESTIMATED.

Da det ikke er økonomisk rentabelt eller miljømæs-sigt ansvarligt at skrotte funktionsdygtige biler, vil vi fortsat udskifte vores nuværende køretøjer med elbiler, når de alligevel skal udskiftes.

Metro Service er nødt til hvert år at udskifte dele af metrosystemet, og de gamle dele og komponenter skrottes. Når det er muligt, sælges de gamle dele og genbruges for at begrænse mængden af spild.

I september 2019 opnåede vi miljøcertifikatet ”Svanemærket” til togvaskemaskinen på Metrovej. Det er den første togvaskemaskine i Skandinavien, der opnår certificering med ”Svanemærket”.

that 68 % of the service car fleet are now electrical cars – the goal is 100 %. Since it is not economically viable or environmentally responsible scrapping functioning cars, we will continue to replace our current vehicles with electric vehicles, when they anyhow need to be replaced.

Every year, Metro Service needs to renew parts for the metro system and the obsolete parts and components are scrapped. When possible, the obsolete parts are sold and re-used by others to minimise the amount of waste.

In September 2019, we obtained the environmental certificate “Svanemærket” for the train washing machine at Metrovej. This is the first train washing machine in Scandinavia to achieve a “Svanemærket” certification.

## 4.2 INVESTERINGER

Metro Service begyndte i 2015 at præsentere CSR-effekten af alle foretagne investeringer. Den positive eller negative indvirkning på samfundsansvaret skal kunne identificeres, beskrives og evalueres, inden investeringen kan godkendes.

Af den samlede investeringsværdi i 2019 vurderes 28 % at have en positiv CSR-effekt. Dette skyldes investeringerne i nye elbiler samt nye computere og servere, der tilsammen har medvirket til en reduktion af energiforbruget.

## 4.2 INVESTMENTS

In 2015, Metro Service introduced CSR impacts of all investments. In the investment formula, the positive or negative CSR effect of the investment must be identified, described and evaluated before the investment can be approved.

Of the total investment value in 2019, 28 % is estimated to have a positive CSR effect. This is the investment in new electric service cars, as well as new computers and servers, which have reduced the energy consumption.





Det fysiske arbejdsmiljø er en vigtig faktor i medarbejdernes samlede trivsel. I 2019 afsluttede vi en grundig analyse af indendørsklimaet på Kontrol- og vedligeholdelsescenteret på Metrovej. Som et resultat af denne analyse er det besluttet at udskifte ventilationssystemet i kontrolrummet for at give bedre klimakontrol. Systemet projekteres og igangsættes i 2020.

The physical work environment is an important factor in the overall wellbeing of the employees. In 2019, we completed a thorough analysis of the in-door climate at the Control and Maintenance Centre at Metrovej. One outcome of this analysis is the decision to replace the ventilation system in the control room to provide better climate control. The system will be projected and commissioned in 2020.

# 5

## Bekæmpelse af korruption

For at mindske risikoen for korruption og svindel er der udformet en indkøbspolitik, som er implementeret i den daglige forretning for at sikre gennemsigtighed i alle tredjepartsforhold.

Metro Service kræver, at alle væsentlige leverandører underskriver vores standardkontrakt, som indeholder en forpligtelse til at agere i overensstemmelse med vores etiske kodeks. I kontrakten anfører Metro Service også kravene i relation til den dokumentation, som skal udarbejdes af leverandøren, samt konsekvenserne ved overtrædelse af de etiske regler.

### 5.1 ANSVARLIG LEVERANDØRSTYRING

#### POLITIK

Metro Service stiller fortsat krav til kontraktbestemmelser vedrørende arbejdstagerforhold omkring beskæftigelse og uddannelse af lærlinge samt krav til rapportering om arbejdstagerrettigheder og arbejdsmiljø, når nye leverandørkontrakter indgås vedrørende materialer og services. Derudover stiller vi også krav til leverandørernes overholdelse af Metro Services etiske kodeks.

Kravene er defineret i vores indkøbspolitik, der også anfører, at alle leverandører til metroen er underlagt auditering vedrørende arbejdstagerrettigheder i forbindelse med løn- og ansættelsesforhold.

Metro Service lægger mange kræfter i at sikre, at samarbejdet med vores leverandører foregår på en gennemsigtig måde og overholder lovgivningen. Vi har en høj standard og stiller store krav; også til arbejdsvilkår, indkøb, gaver og repræsentation.

#### HANDLINGER OG RESULTATER

Som opfølgning på vores leverandørers og deres underleverandørers overholdelse af krav mv. indsamler vi data om kontraktbestemmelser vedrørende arbejdstagerforhold for leverandører til metroen over en vis størrelse. Hvert kvartal skal de udfylde

## Anti-corruption

To reduce the risk of corruption and fraudulent behaviour, a purchase and compliance policy is established and implemented in the daily business to secure transparency in all third-party relations.

Metro Service requests all main suppliers to sign our standard contract, which includes an obligation to act in accordance with our Code of Ethics. In the contract, Metro Service also states the requirements in relation to documentation delivered by the supplier and the consequences of violation of the Code of Ethics.

### 5.1 RESPONSIBLE SUPPLIER MANAGEMENT

#### POLICY

Metro Service continues to include demands related to social clauses like employment and training of apprentices as well as requirements to report on labour rights and work environment when entering new supplier contracts for materials and services. Further, we still have demands related to adherence to the Metro Service Code of Ethics for the suppliers.

The requirements are defined in a purchasing policy, where it is also stated that all suppliers working on the metro are subjected to audits related to labour rights on pay and employment conditions.

Metro Service strives to cooperate with our suppliers in a transparent and compliant manner. We have high standards and set high demands also when it comes to work conditions, purchasing, gifts, and representation.

#### ACTIONS AND ACHIEVEMENTS

To follow-up on the compliance of our suppliers and their sub-suppliers, we collect data related to social and labour clauses for suppliers above a certain size working in the metro. Each quarter, they must fill out a questionnaire regarding their compliance with and documentation of work conditions. The answers are assessed by Metro Service

et spørgeskema om deres overholdelse og dokumentation af arbejdsvilkårene. Svarene vurderes af Metro Service, og korrigende tiltag gennemføres, hvis en leverandør ikke lever op til Metro Services betingelser for kontraktbestemmelser vedrørende arbejdstagerforhold.

For at kunne evaluere svarene i ovenstående indsamlede data og sikre overensstemmelse med vores kontrakt og etiske kodeks har Metro Service indgået aftale med Bureau Veritas om at foretage en auditering af udvalgte leverandører. Auditeringen fokuserer på arbejdsvilkår, arbejdsmiljø og overholdelse af lovgivning vedrørende arbejdstid, løn mv. Siden 2019 har overvågningen af sundhed og sikkerhed været en del af auditeringen.

I 2019 blev fire leverandører auditeret, og konklusionen var, at alle overholdt ovenstående krav.

## 5.2 INDKØB

### POLITIK

Indkøb skal altid foregå på en rimelig og objektiv måde for at eliminere risiko for korruption og svindel. Metro Service ønsker at opretholde en sund konkurrence mellem leverandørerne. For alle indkøb over 10.000,00 kr. skal indhentes tre tilbud, og valget af nye leverandører skal dokumenteres. I hvert tilfælde skal relevante udvælgelseskriterier defineres og deles med tilbudsgiverne. Dette sikrer et transparent og fair procesforløb.

Metro Service forventer, at alle virksomhedens leverandører og deres underleverandører overholder gældende national og international lovgivning og forventer, at deres etiske adfærd er på linje med vores etiske kodeks.

For store indkøbsaftaler har Metro Service implementeret EU's direktiv 2014/25/EU om offentlige indkøb for at sikre en objektiv udvælgelse af leverandører. For visse typer af leverandører indebærer det en forhåndskvalificering af tilbudsgivere for at sikre, at kriterierne for jernbanesikkerhed overholdes forud for valget af den endelige leverandør.

and corrective measures are implemented if a supplier fail to comply to Metro Service' conditions for Social and Labour Clauses.

To evaluate the answers in the above collected data and to secure compliance with our contract and Code of Ethics, Metro Service has contracted with Bureau Veritas to conduct audits of selected suppliers. The audit focuses on work conditions, work environment and adherence to legislation regarding workhours, salaries, etc. Since 2019, the monitoring of health and safety has been included in the audits.

In 2019, four suppliers where audited, all of which concluded total compliance

## 5.2 PURCHASING

### POLICY

Purchases must always be executed in a fair and objective way to eliminate the risk of corruption and fraud. Metro Service wishes to encourage healthy competition between suppliers. For all purchases above DKK 10,000.00, three offers must be collected, and the selection of new suppliers must be documented. In each case, relevant selection criteria must be defined and share with the bidders. This ensures a transparent and fair process.

Metro Service expects all suppliers and their sub-suppliers to comply with both the applicable national and international laws and expect their ethical behaviour to follow our Code of Ethics.

For major supply contracts Metro Service has implemented and follow the EU supply Directive 2014/25/EU to ensure an objective supplier selection. For certain types of supplies, this include pre-qualification of bidders to ensure Railway Safety Objective criteria are met prior to the selection of the final supplier.

## HANDLINGER OG RESULTATER

Metro Service har ikke brugt leverandører i et højrisikoland i henhold til den liste, som er udarbejdet af Business Social Compliance Initiative (BSCI).

Der har aldrig været konstateret tilfælde af korruption i Metro Service.

## 5.3 GAVER OG REPRÆSENTATION

### POLITIK

I Metro Service skal vores aktiviteter være baseret på gennemsigtighed og troværdighed, og personlige interesser må aldrig mistænkes for at påvirke arbejdsrelaterede transaktioner eller stride mod Metro Services interesser. Derfor må gaver, repræsentation og andre erkendtligheder kun gives og modtages inden for rimelighedens grænser og efter godkendelse fra nærmeste leder.

En politik vedrørende gaver og repræsentation sikrer, at alle i Metro Service er bevidste om, hvilke gaver der på acceptabel vis kan modtages, og hvor når det er acceptabelt at deltage i arrangementer med henblik på repræsentation. Politikken blev gennemgået og opdateret i 2019. Det tilhørende e-læringsprogram vil blive gennemgået og opdateret i 2020.

### HANDLINGER OG RESULATER

Metro Service registrerer alle omkostninger til gaver, repræsentation og sociale arrangementer med tredjepart for dermed at sikre gennemsigtighed.

Der er ikke rapporteret om tilfælde af overtrædelse af politikken i 2019.

## ACTIONS AND ACHIEVEMENTS

Metro Service uses no suppliers located in a high-risk country based on the list maintained by The Business Social Compliance Initiative (BSCI).

No corruption cases have ever been identified in Metro Service.

## 5.3 GIFTS AND REPRESENTATION

### POLICY

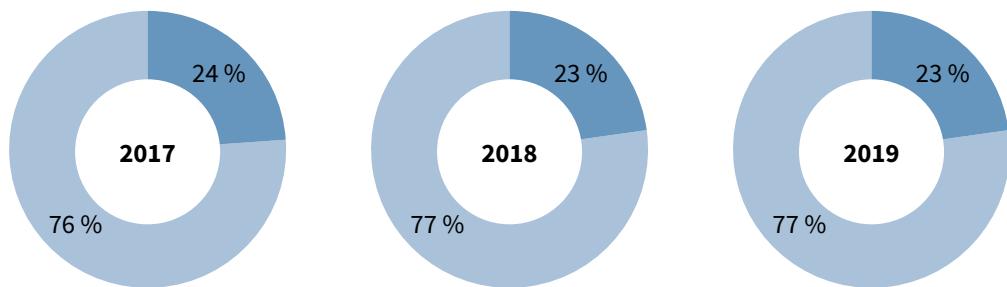
In Metro Service, our business must be based on transparency and credibility, and personal interest must never be suspected to affect work-related transactions or conflict with the interest of Metro Service. Therefore, receiving or giving gifts, representation or other gratuities must only be accepted within reasonable limits and after approval from the nearest manager.

A policy regarding gifts and representation ensures that everyone in Metro Service is aware of what is acceptable to receive as a gift and when you may participate in representative arrangements. The policy has been reviewed and updated in 2019. The associated e-learning programme will be reviewed and updated in 2020.

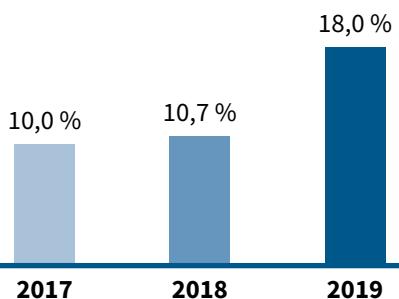
### ACTIONS AND ACHIEVEMENTS

Metro Service registers all cost related to gifts, representation or social arrangements given to third parties to ensure transparency.

No non-compliance cases have been reported regarding the policy in 2019.

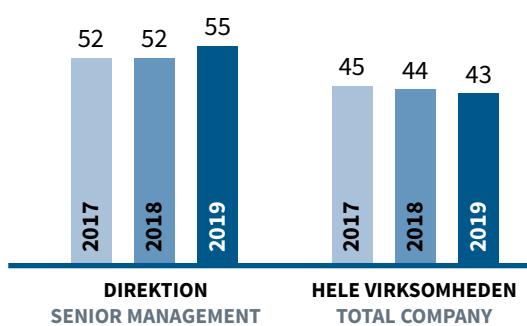


#### KØNSFORDELING GENDER BALANCE



2017 2018 2019

#### PERSONALEOMSÆTNING STAFF TURNOVER



2017 2018 2019

#### ALDERSGENNEMSNT AVERAGE AGE



# 6

## Særlige krav

### 6.1 LIGELIG KØNSFORDELING I BESTYRELSEN

#### POLITIK OG MÅL

Bestyrelsen består i øjeblikket af fire medlemmer, der er udpeget af generalforsamlingen, samt to medarbejderrepræsentanter.

En ud af fire bestyrelsесmedlemmer udpeget af aktionærerne i 2019 var kvinde, og bestyrelsen nåede således sit mål om, at mindst 25 % af det underrepræsenterede køn skal være repræsenteret.

Selskabet nåede også sit langsigtede mål om, at det underrepræsenterede køn skal være repræsenteret i bestyrelsen med mindst 40 %.

## Specific requirements

### 6.1 EQUALISATION OF GENDER AT BOARD OF DIRECTORS

#### POLICY AND OBJECTIVES

The Board currently consists of four members appointed by the General Assembly and two employee representatives.

In 2019, one of the four Board members appointed by the shareholders was female, and the Board has met its goal of a minimum of 25 % of the underrepresented gender being represented.

The company has also achieved its long-term objective of minimum 40% of the board is the underrepresented gender.

## 6.2 LIGELIG KØNSFORDELING PÅ LEDELSESNIVEAU

### POLITIK OG MÅL

Politikken for rekruttering af både medarbejdere og ledere er beskrevet i medarbejderhåndbogen. Virksomheden påpeger, at kvalifikationer og erfaringer træder forud for køn. Metro Service ønsker at afspejle samfundets generelle sammensætning og opfordrer i sine jobannoncer alle uanset politisk overbevisning, religiøs orientering, etnicitet eller køn til at søge de ledige stillinger.

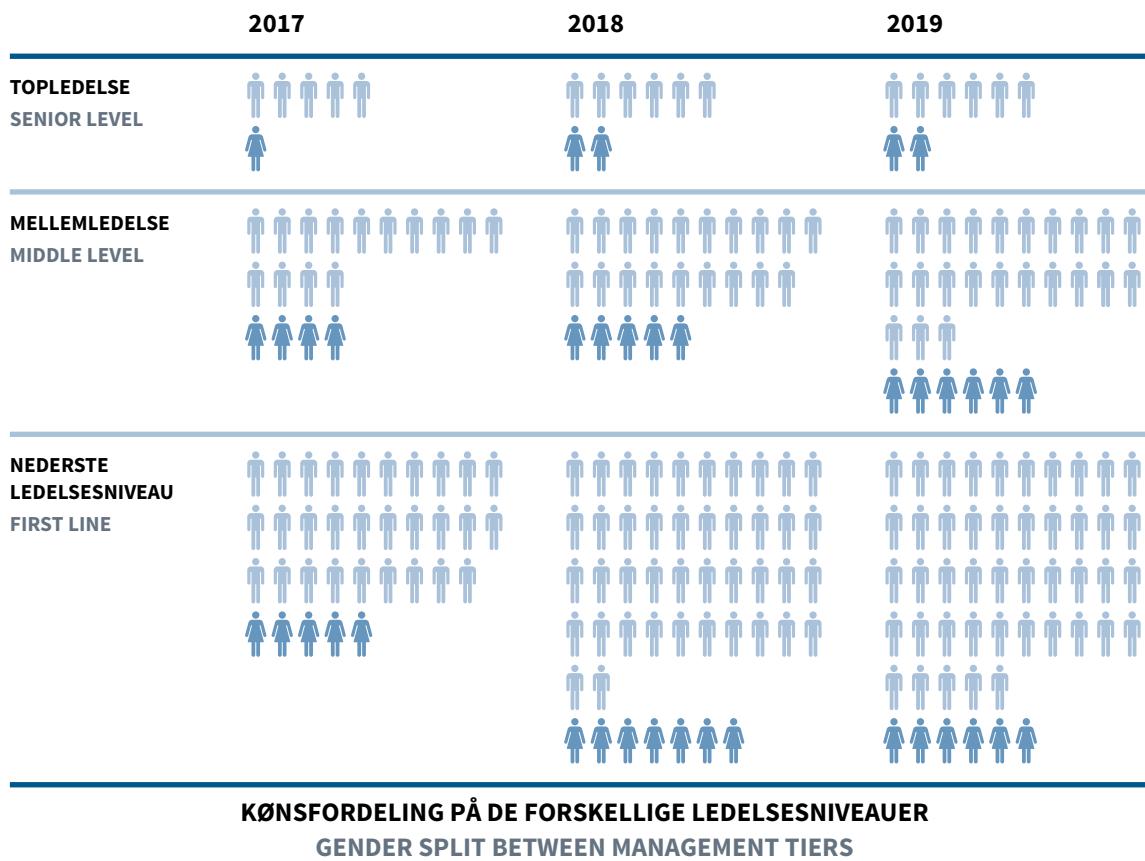
I lighed med 2018 var 23 % af alle medarbejdere kvinder i 2019. For medarbejdere på ledelsesniveau udgør kvinders repræsentation 15 %. Dette tal er faldet fra 21 % sidste år, da vi har øget antallet af stillinger i virksomheden. Denne procentdel varierer dog en hel del mellem de forskellige typer af stillinger. Især blandt teknikerne, hvis antal steg væsentligt i 2019, besidder kun få kvinder den

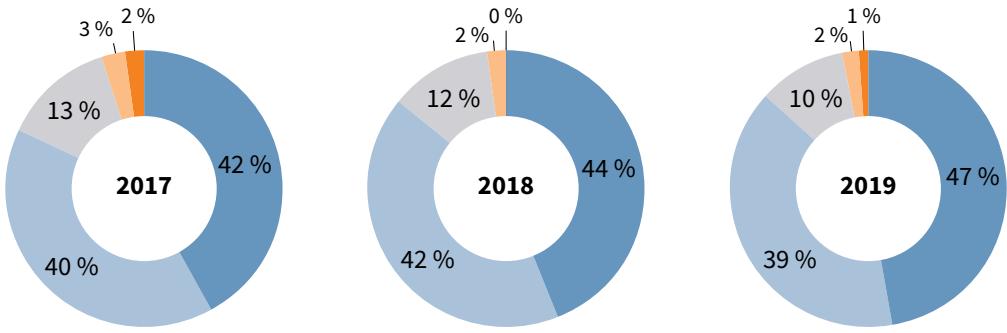
## 6.2 EQUALISATION OF GENDER AT MANAGEMENT LEVEL

### POLICY AND OBJECTIVES

The policy for the recruitment of both employees and managers is described in the Staff Handbook, and outline that qualifications and experience prevails over gender. In job advertisements, Metro Service wishes to mirror society in general. In the company's job advertisements, all, irrespective of political conviction, religious beliefs, ethnicity, or gender, are encouraged to apply for the open positions.

In 2019, 23 % of all employees are female, equal to 2018. Regarding employees at management level, females are represented with 15 %, This number down from 21 % last year, as we have increased the number of positions in the company. The percentage, however, varies a great deal from profession to profession. Especially among the technicians,





## RESULTATER FRA TRIVSELSUNDERSØGELSEN RESULTS FROM EMPLOYEE SATISFACTION SURVEY



PÅ SPØRGSMÅLET METRO SERVICE TILBYDER LIGE MULIGHEDER UANSET RELIGION, KØN ELLER ETNISK BAGGRUND  
ON THE QUESTION METRO SERVICE OFFERS EQUAL OPPORTUNITIES IRRESPECTIVE OF RELIGION, GENDER OR ETHNICITY

fornødne tekniske kompetence og uddannelse, og dette har gjort det svært at tiltrække og rekruttere kvinder til disse stillinger.

### HANDLINGER

Når Metro Service rekrutterer, gives der forrang til det underrepræsenterede køn. Hvis flere kandidater ansøger om samme stilling, og deres faglige og personlige kvalifikationer er lige gode, vil en kandidat fra det underrepræsenterede køn blive valgt til stillingen.

Metro Service tilbyder lederkurser, og lederne opfordrer også kvindelige ledere til at ansøge om disse kurser.

Hvert år gennemføres der en trivselundersøgelse. I 2019 var 86 % af medarbejderne enige eller meget enige i udssagnet: "Metro Service tilbyder lige muligheder uanset religion, køn eller etnicitet". Dette er det samme resultat som for 2018.

whose number has increased significantly in 2019, very few women have the required technical skills and education. Therefore, it is still difficult to attract women for these positions.

### ACTIONS

When recruiting, Metro Service gives special attention to the underrepresented gender in the company. In case of multiple candidates applying for the same position with equal professional and personal qualifications, the underrepresented gender will be chosen.

Metro Service offers training in management programmes, and the managers also encourage female management employees to apply for the training.

Each year, an Employee Satisfaction Survey is carried out. In 2019, 86 % of the employees agree or highly agree that "Metro Service offers equal opportunities regardless of religion, gender or ethnicity". This is the same result as in 2018.



Siden 2018 har Metro Service fordoblet antallet af medarbejdere som forberedelse til åbningen af M3 Cityringen. Vi er meget stolte over, at medarbejdernes tilfredshed og velvære i løbet af denne tid med mange forandringer forbliver høj, som dokumenteret i den årlige medarbejdertilfredshedsundersøgelse og den psykiske APV.

Et element i dette er vores fokus på den interne kommunikation gennem ledere, på intranettet, i det ugentlige interne nyhedsbrev og på det årlige Company Meeting. Mere end 300 ansatte deltog i Company Meeting 2019.

Since 2018 Metro Service has doubled the number of employees in preparation for the opening of M3 Cityringen. We are very proud that during this time of change the satisfaction and wellbeing of the employees remain high, as documented in the annual Employee Satisfaction Survey and a Psycho-social workplace evaluation.

One element in this is our focus on the internal communication through managers, on the intranet, in the weekly internal newsletter and at the annual Company Meeting. More than 300 employees participated in the 2019 Company Meeting.

# 7

## Governance

Vores ledelse er fortsat engageret i at sætte tonen og kursen for vores virksomheds bæredygtige fremtid og samtidig at levere langsigtet værdi til vores investorer.

CSR-udvalgets rolle er at opmunstre og styrke de medarbejdere, hvis indsats fortsat vil drive virksomhedens samlede succes. Alle medarbejdere i Metro Service er forpligtet til at kende og respektere vores etiske kodeks og CSR-politikker samt overholde vores politikker vedrørende social og miljømæssig bæredygtighed. Disse politikker udtrykker utvetydigt vores forventninger til medarbejderne. Vores medarbejdere skal uanset deres titel eller ansvarsområde bidrage til den overordnede sikkerhed og trivsel for kollegerne, fællesskaberne og samfundet som helhed.

Vores ønske er at tage skridtet fra ikke blot at inddarbejde samfundsansvar i forretningen, men også at inddarbejde det i hjertet af vores organisation.

## Governance

Our Executive Team remains committed to set the tone and direction for our company's sustainable future and, at the same time, deliver long-term shareholder value.

The CSR Steering Committee's role is to encourage and empower employees whose efforts will continue to drive collective success. All of Metro Service's employees are obliged to know and respect our Code of Ethics, our CSR policies, and to abide by our social and environmental sustainability policies in their particular role. These policies clearly express our expectations of the employees. No matter what their titles or responsibilities, they must contribute to the overall safety and well-being of fellow workers, their communities and society at large.

We want to go from putting CSR into the business to putting CSR into the heart of our organisation.

## 7.1 PRAKSIS FOR RAPPORTERING

Metro Service overholder årsregnskabsloven (8. august 2019) og aflægger regnskab i henhold til reglerne for regnskabsklasse C (stor).

Disse rapporteringskrav omfatter resultatopgørelse, balance, egenkapitalopgørelse, pengestrømsopgørelse og oplysning om transaktioner med nærtstående parter.

Derudover aflægger selskabet også en ledelsesberetning i henhold til årsregnskabslovens § 99 og en CSR-rapport i henhold til § 99a.

CSR-rapporten fører kontrol med hensyn til opfyldelse af selskabets politikker vedrørende:

- A) Miljømæssig påvirkning
- B) Samfundsmæssig påvirkning
- C) Tiltag vedrørende menneskerettigheder
- D) Bekæmpelse af korruption

For at kunne følge disse aktiviteter har selskabet defineret politikker, og disse politikker måles ud fra en række KPI'er, som indsamles så objektivt som muligt, og hvor det er muligt bliver de valideret af uafhængige revisorer eller vurderingsmænd.

Dataene er udvalgt til at omfatte tidligere år for at sikre den størst mulige værdi af oplysningerne, og dermed give alle interesser muligheden for at sammenligne selskabets udvikling.

Rapporten offentliggøres årligt som en sammenhængende del af selskabets årsrapport. Derudover offentliggøres rapporten også separat på selskabets hjemmeside ([www.metroservice.dk](http://www.metroservice.dk)).

For yderligere oplysninger kontakt venligst Metro Service på [info@metroservice.dk](mailto:info@metroservice.dk), eller Metroservice A/S, Metrovej 3, 2300 København S.

## 7.1 REPORTING PRACTICES

Metro Service complies to Årsregnskabsloven (08.08.2019) and is reporting according to accounting class C – Large companies.

The reporting requirements includes Balance sheet statement, Profit and Loss statement, Cashflow report, Equity statement, and information regarding financial transactions to related parties.

In addition, hereto the company also provides a Management Commentary ref. Årsregnskabsloven § 99 and the CSR report 99a.

The report monitors the performance of the company within the policies related to:

- A) Environmental impact
- B) Social impact
- C) Human rights initiatives
- D) Anti-corruption

To follow these activities the company has defined policies and these policies are monitored by a set of KPI's, which are collected as objectively as possible and where possible validated by independent auditors or assessors.

The data sets have been selected to include prior years to ensure the highest possible value of the information and provide all stakeholders with possibilities to compare progress of the company.

The report is published annually as an integral part of the company's annual report. The report is in addition published on the company's website as a separate document. ([www.metroservice.dk](http://www.metroservice.dk))

For further information please contact Metro Service at [info@metroservice.dk](mailto:info@metroservice.dk), or Metroservice A/S, Metrovej 3, 2300 København S.

# Nytorv



2

Avens Lufthavn +  
Airport

berg

Nytorv

Avens Lufthavn +  
Airport



Cityringen

via København H  
via Copenhagen Central Station  
↑  
Nuuks Plads  
Aksel Mollers Have  
Frederiksberg  
Frederiksberg  
Enghave Plads  
København H  
Copenhagen Central Station  
Rådhuspladsen  
Gammel Strand  
↓  
Kongens Nytorv  
Marmorkirken  
Østerport  
Trianglen  
Poul Henningsens Pla  
Vibenshus Runddel  
Skjolds Plads  
Nørrebro  
Nørrebro Runddel  
↓  
via Østerport



2020



INFORMATION

M1  
M2  
M3  
M4



A photograph showing a man from behind, wearing a dark jacket, looking down at a detailed map of a city street layout. A woman with blonde hair is visible behind him, looking towards the map. The background is blurred, suggesting an indoor setting like a subway station.

## Metro Service

Metrovej 3

2300 København S

T: +45 7015 1615