

SAMFUNDSANSVAR
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY

2018

Metro Service

AN ATM (AZIENDA TRASPORTI MILANESI) AND ANSALDO STS COMPANY

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 2018 til 31. december 2018 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 2018 to 31 December 2018 for Metro Service A/S.

1	Indledning	3
	Introduction	
2	Menneskerettigheder	9
	Human rights	
3	Arbejdstagerrettigheder og -forhold	15
	Labour Rights and conditions	
4	Ydre miljø	27
	Environment	
5	Bekæmpelse af korruption	31
	Anti-corruption	
6	Særlige krav	35
	Specific requirements	
7	Governance	39
	Governance	



Indledning

2018 var et år med udvikling og forandring hos Metro Service. Som forberedelse til åbningen af Københavns nye metro, Cityringen, og for at kunne imødekomme kravene i den nye kontrakt vedrørende den eksisterende metrolinje skabte vi nye job og har således brugt meget tid på rekruttering og træning.

I løbet af dette år åbnede vi en ny arbejdsplads for vores medarbejdere i Vasbygade, hvilket har givet virksomheden den udfordring at sikre en fælles kultur i begge business units, udbygge et sundt arbejdsmiljø samt opretholde et højt niveau af sikkerhed og bæredygtighed.

Det betyder, at vi i 2018 har fokuseret på at onboarding nye medarbejdere, etablere nye arbejdsprocesser og fremme medarbejdernes engagement. For at understøtte dette har vi gennemført en psykisk arbejdspladsvurdering, som vil blive gentaget i de kommende år.

Metro Service forbliver forpligtet til at øge vores bæredygtighed, f.eks. bruger vi nu en simulator til oplæring af stewarder. Simulatoren vil reducere de kilometer, der køres med tog uden passagerer, og dermed reducere energiforbruget. Vi har også gennemført en energimåling, som vil danne grundlag for beslutninger om investeringer med henblik på at reducere energiforbruget yderligere i de kommende år.

I løbet af året har vi også fortsat de CSR-aktiviteter, der blev igangsat i 2017, f.eks. auditering af servicekontraktleverandører for at sikre, at de overholder vores etiske kodeks og sørger for et sundt arbejdsmiljø for deres medarbejdere.

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



Claudio Cassarino, CEO

Introduction

2018 was a year of development and change for Metro Service. In preparation for the opening of Copenhagen's new metro Cityringen and to be ready for the requirements of the new contract of the existing line, we created new jobs and have spent much time on recruiting and training.

During this year a new work location has been opened for our employees at Vasbygade, bringing a challenge for the company: to ensure a common culture in both business units, extending a healthy work environment and maintaining a high level of safety and sustainability.

This means that in 2018 we have focused on onboarding new employees, establishing new work processes and encouraging engagement. To support this, we have carried out a psychosocial workplace assessment that will be repeated in the coming years.

Metro Service remains committed to increasing our sustainability, for example we now use a simulator for training of the stewards. The simulator will reduce the kilometres run by trains without passengers and consequently reduce energy consumption. We have also carried out an energy survey, which will form the basis for decisions regarding investments aiming to reduce energy consumption further in the coming years.

Throughout the year, we have also continued with the CSR activities initiated in 2017, such as auditing service contract suppliers to ensure that they comply with our Code of Ethics and provide a healthy work environment for their employees.

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



Claudio Cassarino, CEO

OM METRO SERVICE A/S

Metro Service A/S blev etableret i 1999 med henblik på at drive og vedligeholde Københavns Metro. Vi har drifts- og vedligeholdelseskontrakterne for de eksisterende metrolinjer M1+M2, den kommende Cityring, der forventes at åbne i sommeren 2019, og 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 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 interessenter med støtte fra et Executive Team.

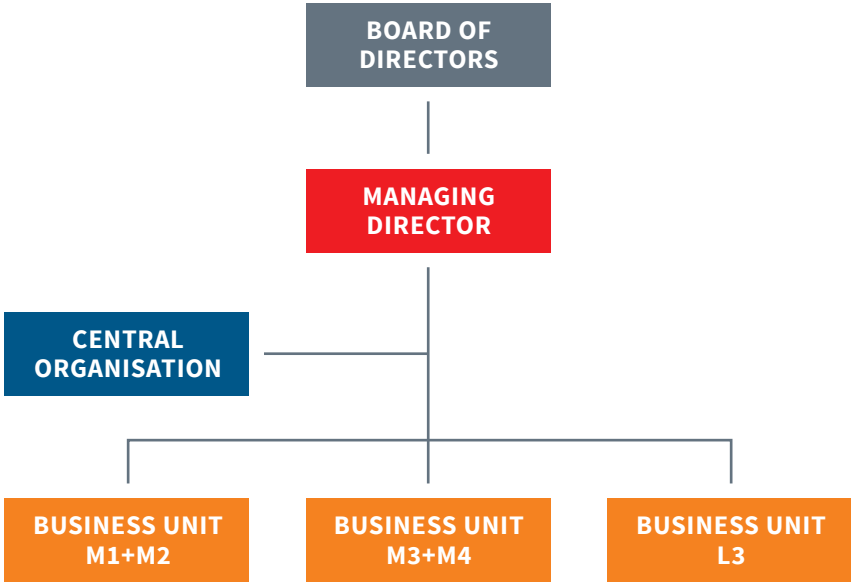
I 2018 tilpassede vi organisationen, som nu består af en central organisation og tre forretningsenheder. Forretningsenheden M1+M2 er placeret i kontrol- og vedligeholdelsescentret på Metrovej og forretningsenheden M3+M4 i kontrol- og vedligeholdelsescentret i Vasbygade. De fleste medarbejdere i den centrale organisation arbejder på Metrovej, men nogle veksler mellem de to lokationer. I 2018 var der ingen fuldtidsansatte i forretningsenheden L3, som stadig er under udvikling.

ABOUT METRO SERVICE A/S

Metro Service A/S was established in 1999 to operate and maintain the Copenhagen Metro. We hold the Operation and Maintenance contracts for the existing metro lines M1+M2, the Copenhagen metro lines Cityringen expected to open in the summer of 2019, and the Greater Copenhagen Light Rail 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 AnsaldoSTS owning 51 % and 49 % respectively. The Board of Directors of the company has nominated 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.

In 2018, we adapted the organisation which now consist 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. Most of the employees in the central organisation work at Metrovej, but some alternate between the two locations. In 2018 there were no full-time employees in the L3 business unit, which is still at a preparatory phase.





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.

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

The strategic governance of Metro Service, and thus the way we organise and lead our work, is anchored by our Vision, Mission and Values.

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. Through measures such as these, we ensure that we are always in compliance with relevant regulation as well as contract obligations.

BÆREDYGTIGHEDSRISICI

Metro Service har identificeret tre væsentlige bæredygtighedsrisici:

- Kapacitetsbegrænsninger
- Teknisk forældelse
- Mangel på tilstrækkeligt antal samt kvalificerede medarbejdere

I forhold til de fire overordnede emner i vores CSR-rapport, har vi kategoriseret risici som følger:

SUSTAINABILITY RISKS

Metro Service has identified three main sustainability risks:

- Capacity constraints
- Technical obsolescence
- Lack of adequate number of and qualified staff

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

	Menneskerettigheder Human rights	Arbejdstagerrettigheder og -forhold Labour Rights and conditions	Ydre miljø Environment	Bekæmpelse af corruption Anti-corruption
Kapacitetsbegrænsninger Capacity constraints		X	X	
Teknisk forældelse Technical obsolescence			X	X
Mangel på kvalificerede medarbejdere Lack of qualified staff		X		

Da antallet af borgere i København og antallet af passagerer, der bruger metroen, vokser, er metro-systemets kapacitet udfordret. I 2018 kørte vi med flere tog i myldretiden, så vi kunne øge frekvensen og medtage flere passagerer. Kapacitetsbegrænsninger kunne øge stressniveauet for vores medarbejdere og kunne få kunder til at vælge mindre miljøvenlige transportformer.

Metroen er et system, der består af mange tekniske løsninger. Den hurtige teknologiske udvikling gør det svært at få nye reservedele. Derfor blev der i 2018 udarbejdet en investeringsplan for at sikre, at forældet udstyr bliver udskiftet i de kommende år. I 2018 fortsatte Metro Service sin investering i elbiler for at reducere CO2-udledning og støj. Teknisk forældelse kunne give mere vedligehold og øge ressourceforbruget. Yderligere kunne indkøb af reservedele komme fra højrisiko lande i forhold til korruption.

As the number of citizens in Copenhagen and the number of passengers using the metro grow the capacity of the system is challenged. In 2018 we operated more trains during rush-hour allowing us to decrease the headway and carry more passengers. The capacity constraints could increase stress for our staff and could lead to customers choosing less environmentally friendly mode of transports.

The metro is a system which consists of many technical solutions. The rapid technological development makes it difficult to get new spare parts. Therefore, in 2018, an investment plan was developed to ensure that outdated equipment is changed in the coming years. In 2018 Metro Service continued its investments in electric vehicles to reduce carbon emissions and noise. The technical obsolescence could lead to more maintenance and increased use of resources. Further procurement of replacements could come from high risk countries in terms of corruption.

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 igangsat flere tiltag for at sikre tilstrækkeligt 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 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. Det anerkendes at manglen på kvalificerede medarbejdere kunne resultere i stress og udmattelse i den eksisterende arbejdsstyrke.

Ingen af de identificerede risici har indflydelse på menneskerettigheder i virksomheden.

The Danish labour market is under transformation in these years, 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 sufficient 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 and testimonials to attract employees as well as engaged the employees to be ambassadors for the company. This work bridged in 2018 the need for qualified staff. It is recognised that the lack of qualified staff could result in stress and fatigue in the current workforce.

None of the risks identified will impact on human rights for the company.





Metro Service har endnu en gang formået at reducere antallet af verbale og fysiske overfald mod stewarder. I 2018 var der 39 verbale overfald mod 51 i 2017 og 21 fysiske overfald mod 34 i 2017. 60 % af overfaldene fandt sted i forbindelse med billettering.

Disse imponerende tal er resultatet af vores langsigtede indsats for også at skabe et sikkert arbejdsmiljø for stewarder. Vores voldsforebyggende retningslinjer, der viser stewarder, hvordan man mindsker sådanne situationer, er nu blevet en integreret del af stewardernes daglige arbejde. Det betyder, at stewarderne kan arbejde sammen med kunderne på en positiv og konstruktiv måde.

Metro Service has once again managed to reduce the number of verbal and physical assaults against stewards. In 2018 there were 39 verbal assaults, down from 51 in 2017, and 21 physical assaults, down from 34. 60 % of the assaults took place in billeting situations.

These impressive numbers are the result of our long-term commitment to creating a safe work environment also for the stewards. Our violence prevention guidelines, showing the stewards how to diffuse situations, are now integrated into the daily practice of the stewards. This means that the stewards can interact with the customers in a positive and constructive manner.

Menneskerettigheder

RESPEKT FOR MENNESKERETTIGHEDER

ETISKE REGLER

Det etiske kodeks sikrer, at alle aktiviteter, der udføres i Metro Service, foregår med respekt for menneskerettigheder, under ordentlige arbejdsforhold 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. I 2017 blev de gode relationer dokumenteret i adskillige artikler om os i fagblade og gennem flere 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 forhold til samfundsansvar og de dilemmaer, dette måtte medføre, skal de bestå en CSR-test til sidst i introduktions-

Human rights

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. In 2017, the good relations were evidenced by several articles about us in union magazines and several 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 module is available

programmet. CSR e-læringsmodulet fås på både dansk og engelsk. 92 % af alle ansatte havde gennemført CSR e-læringsprogrammet i slutningen af 2018. Dette er i overensstemmelse med de foregående år, på trods af de mange nye medarbejdere, hvoraf nogle startede meget sent på året. Dette viser, at ved at inkludere CSR e-læringsmodulet i onboardingprogrammet sikrer vi, at alle medarbejdere modtager CSR-undervisning.

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 rekrutteringskataloger.

Internt i virksomheden lægges der mange kræfter i at sikre et arbejdsmiljø, hvor 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, lavere personaleomsætning og forebyggelse af konflikter.

Ved det årlige Company Meeting i 2016 samarbejdede medarbejderne om at definere principper og forventet adfærd inden for de seks områder: sikkerhed, integritet og loyalitet; opnåelse af resultater; kunderelationer; åben og ærlig kommunikation; personaleudvikling samt teamwork. Disse principper er nu en integreret del af kulturen og bruges ved 1:1-møder mellem medarbejder og leder samt ved de årlige medarbejderudviklingssamtaler.

Det langsigtede fokus på forbedring af arbejdsvilkår har også i 2018 hjulpet os til at fastholde nuværende medarbejdere og tiltrække nye. Personaleomsætningen var 10,7 % i 2018, en mindre stigning fra 10 % i 2017, men stadig inden for den fastsatte KPI om 15 %. Den lave personaleomsætning er særdeles

in both Danish and English. 92 % of all employees had completed the CSR e-learning programme at the end of 2018. This is consistent with the previous years, despite the many new employees, some of whom started very late in the year. This shows that by including the CSR e-learning module in the onboarding programme, we ensure that all employees receive this CSR training.

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, low staff turnover, and prevention of conflicts.

At the 2016 Company Meeting the employees worked together to define principles and expected behaviour in the six areas: Safety, Integrity and loyalty; Result achievements; Customer relation; Open and honest communication; People development and Teamwork. These principles are now 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.

The long-term focus on improving work condition has helped to both retain current employees and attract new ones also in 2018. The staff turnover was 10.7 % in 2018, a slight increase from 10 % in 2017, but still well within the KPI goal of 15 %. The low staff turnover is particularly satisfactory as 2018



I 2018 voksede Metro Service fra ca. 300 medarbejdere til 420, da vi forbereder os på at drive og vedligeholde den nye metrolinje Cityringen. På dette tidspunkt med mange forandringer er vi meget fokuserede på både eksisterende og nye medarbejders trivsel og har gennemført den årlige trivselsundersøgelse samt en psykisk arbejdsplads-vurdering.

For yderligere at fremme dialogen og øge bevidstheden blandt nye medarbejdere har samarbejdsudvalget (SU) afholdt to informationsmøder, hvor medarbejderne kunne møde alle SU-medlemmer. Mere end 120 medarbejdere deltog i de to møder.

In 2018 Metro Service grew from approximately 300 employees to 420, as we prepare to operate and maintain the new metro line Cityringen. At this time of change, we are focused on the wellbeing of both existing and new employees and have carried out the annual Employee Satisfaction Survey and a psycho-social workplace evaluation.

To further encourage dialogue and increase awareness also among new employees, the Cooperation Committee (CC) held two information meetings, where the employees could meet all the CC members. More than 120 employees attended the two meetings.



Hvert år deltager Metro Services medarbejdere i forskellige sportsaktiviteter uden for virksomheden. Aktiviteterne, som ofte foreslås af medarbejderne selv, tjener flere formål. De fremmer en sund livsstil, de giver en mulighed for medarbejderne til at mødes uformelt og skabe holdånd, og de støtter ofte velgørende organisationer. I 2018 deltog medarbejderne i DHL-Stafetten, "Cycling4Cancer" og Lady Walk.

Every year, Metro Service employees participate in various sport activities outside of the company. The activities, which are often proposed by the employees themselves, serve multiple purposes; They promote a healthy lifestyle, they provide an opportunity for the employees to get together informally and create team spirit, and often they support charities. In 2018, employees participated in DHL Stafetten, Cycling4Cancer and Ladywalk.

tilfredsstillende, da 2018 har været et år med mange forandringer i virksomheden. Da vi mobiliserer til den nye metrolinje Cityringen, har vi rekrutteret mange nye medarbejdere og ændret strukturen i vores organisation. De mange nye job har også skabt nye muligheder for eksisterende medarbejderes 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.

VELGØRENHED OG DONATIONER

En politik for velgørenhed og donationer sætter rammerne for vores fremtidige donationer og involvering i almennyttige organisationer. Politiken 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 havde planlagt igangsættelsen af et program i 2017 og 2018, 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.

Siden 2014 har Metro Service samarbejdet med organisationen Kofoeds Skole, som har til formål at hjælpe hjemløse og/eller psykisk udsatte personer til at forbedre deres situation. I 2018 donerede vi penge til en workshop, hvor udsatte voksne mellem 18-30 år kunne lave julegaver til venner og familie.

Metro Service støtter fortsat Kræftens Bekæmpelse. I 2018 deltog et antal medarbejdere endnu engang i velgørhedsarrangementet "Cycling4Cancer", som Metro Service donerede penge til. Vi fortsætter også med at give medarbejderne mulighed for at donere til Kræftens Bekæmpelse i stedet for at modtage en julegave, ligesom vi fortsat støtter Dansk Røde Kors.

Derudover støttede vi i 2018 en lokal begivenhed i Vanløse gennem donation af varer til goodie bags og en annonce i eventets avis. Dette hjælper til at opbygge relationer til lokalbefolkningen i området, der er en endestation for metroen.

has been a year with many changes inside the company. As we are mobilising for the new metro lines Cityringen, we have recruited many new employees, and have changed the structure of our organisation. The many new job openings have also 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.

CHARITY AND DONATIONS

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. In 2017 and 2018, we had 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.

Since 2014, Metro Service has cooperated with the organisation Kofoeds Skole, an organisation working to help homeless and/or psychological vulnerable people to improve their situation. In 2018 we donated funds for a workshop where vulnerable adults between the ages of 18 and 30 could craft Christmas presents for friends and families.

Metro Service continues to support Kræftens Bekæmpelse. In 2019 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.

Furthermore, in 2018 we supported a local event in Vanløse, through a donation of merchandise for goodie bags and an ad in the event newspaper. This helps building relations to locals in the area, which is an end station for the metro.



I august 2018 gennemførte et hold nyt stewarder for første gang en del af deres træning ved brug af simulator. Stewarderne udfører forskellige sikkerhedsmæssige og tekniske procedurer, f.eks. manuel kørsel af toget. Efter at have lært procedurerne ved hjælp af simulatoren, tester stewarderne deres færdigheder i et rigtigt tog.

Med simulatoren har vi været i stand til at reducere oplæringstiden og antallet af kilometer, der køres af toget uden passagerer under oplæringen, og dermed reducere togenes energiforbrug.

In August 2018 for the first time, a team of new stewards carried out part of their training using a simulator. The stewards perform various safety and technical related procedures, e.g. to manually drive the train. After having learned the procedures using the simulator, the stewards test their skills in a real train.

With the simulator, we have been able to reduce the training time and the number of kilometres run by the train without passengers during training and through this reduce the energy consumption for the trains.

Arbejdstagerrettigheder og -forhold

ARBEJDSTAGERFORHOLD

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 februar 2017. Auditeringen blev udført af en ekstern virksomhed, Bureau Veritas, og er baseret på fire områder: arbejdsvilkår, arbejdsmiljø, miljø og erhvervsetik.

Flere medarbejdere blev interviewet i grupper eller individuelt om deres arbejde hos Metro Service. De blev spurgt om fordelingen af arbejdsopgaver, fagforeninger, kendskab til løn- og overenskomstforhold, det etiske kodeks, og hvordan man bruger e-læringsprogrammerne til at lære om vores etiske regler og dilemmaer. Herudover udvalgte auditørerne stikprøvevist et stort antal medarbejdere, hvis lønsedler, ansættelseskontrakter, overenskomster, skifteholdsarbejde og regler for hviletid blev specifikt kontrolleret.

Certificeringen blev opnået uden åbentstående forhold.

Rimelige arbejdsvilkår er også vigtige, når det gælder leverandører og deres underleverandører. Derfor auditerer vi vores servicekontraktleverandører som beskrevet i afsnittet "Ansvarlig leverandørstyring".

Metro Service har fortsat fokus på dette område.

Labour Rights and conditions

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 February 2017. The audit was performed by an external company, Bureau Veritas, and is based on four areas: work conditions, work environment, environment, and business ethics.

Several employees were interviewed in groups and individually about working at Metro Service. They were asked about the distribution of work tasks, union memberships, knowledge of salary and collective agreement issues, the Code of Ethics and how to use the e-learning programmes to learn about our ethical rules and dilemmas. In addition, auditors randomly selected a large number of employees, whose salary slips, job contracts, collective agreements, shift schedules, and rules regulating resting time were specifically controlled.

The certification was obtained without any open issues.

Fair work conditions are also important when it comes to suppliers and their sub-suppliers. That is why we audit our contract suppliers, as described in the section "Responsible supplier management".

Metro Service maintains our focus in this area.

SUNDHED

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 vil blive gennemgået i 2019.

Desuden opfordrer Metro Service alle medarbejdere til at tilmelde sig den sundhedsforsikring, der betales af Metro Service, og benytte mulighederne for rådgivning og behandling.

HANDLINGER OG RESULTATER

Kost

Størstedelen af de anvendte ingredienser i Metro Services kantine skal være økologiske. Og de måltider, der serveres, skal også i så vid udstrækning som muligt være fedtfattige. Derudover tilbyder kantinen 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 hverdage. Derudover fokuserer kantinen på at begrænse madspild ved bedre planlægning og genbrug i størst muligt omfang. Alle medarbejdere har mulighed for at bestille mad, som de kan spise uden for kantinens åbningstid på hverdage, således at alle medarbejdere, som arbejder om eftermiddagen eller om aftenen, også kan bruge kantinen. Disse initiativer har øget antallet af medarbejdere, der bruger kantinen. I 2018 åbnede vi kantinen på kontrol- og vedligeholdelsescentret i Vasbygade. Kantinen drives af samme leverandør som på Metrovej og følger ligeledes samme principper.

Rygning

Siden januar 2017 har Metro Service været en fuldstændig røgfri arbejdsplads, og der er ikke planlagt yderligere foranstaltninger på dette område.

HEALTH

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 will be reviewed in 2019.

Furthermore, Metro Service encourages all employees to enrol in the health insurance programme paid for by Metro Service and avail themselves of the opportunities for counselling and treatment.

ACTIONS AND ACHIEVEMENTS

Diet

The majority of ingredients used in the canteen at Metro Service must be organic. The meals provided must also be prepared in a fat-reduced manner whenever possible. In addition, the canteen provides 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 canteen focuses on minimising food waste through better planning 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 canteen on weekdays, allowing all employees working in the afternoon or at night to use the canteen as well. All these actions have resulted in an increase in the number of employees using the canteen. In 2018, we opened the canteen at the Control and Maintenance Centre at Vasbygade. The canteen is run by the same supplier as at Metrovej and follows the same principles.

Smoking

Since January 2017, Metro Service has been a completely smoke free workplace, and no further actions are planned for this area.

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 2018 ikke været tilfælde af alkohol- eller stofmisbrug i Metro Service.

Motion

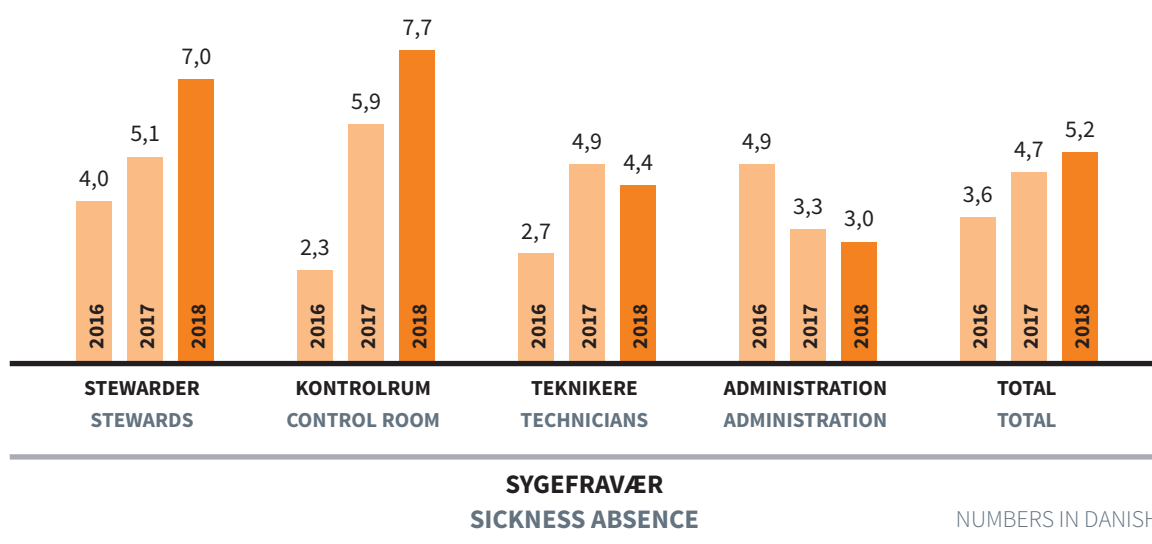
Metro Service går meget op i medarbejdernes sundhed. Således tilbyder Metro Service sine medarbejdere at betale en del af medlemskabet i et fitnesscenter efter eget valg. Medlemskabet skal gælde for 1 år. 11 % af medarbejderne tog imod dette tilbud i 2018. Metro Service deltog igen i 2018 i DHL-stafetten 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, og for tredje gang deltog Metro Service med et hold i 24-timers-arrangementet "Cycling4Cancer".

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 2018, 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. In 2018, 11 % of the employees took this offer. Again in 2018, 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, and for the third time Metro Service participated in the 24 hours event "Cycling4Cancer" with a team.



Stress

En gang årligt gennemføres en trivselsundersøgelse 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 arbejdspladsvurdering set i lyset af forandringerne i Metro Service.

Den enkelte medarbejders trivsel har stort fokus hos Metro Service. I 2018 fortsatte det gennemsnitlige sygefravær i virksomheden med at være lavt, selvom det var en smule højere end i 2017. Nogle af de faktorer, som kan forebygge og behandle arbejdsrelaterede lidelser, er de forskellige behandlingsordninger, som er tilgængelige på arbejdspladsen, 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 4,1 ud af 5).

Fortsat fokus på forbedring af arbejdsmiljøet er en af årsagerne til, at Metro Service opretholder et lavt sygefravær til trods for en stigning i antallet af medarbejdere. Sygefraværet var 5,2 % i 2018, en mindre stigning sammenlignet med 2017, men stadig lavt. Dette er meget tilfredsstillende, da vi i løbet af året var i stand til at hjælpe medarbejdere, der lider af alvorlige langtidssygdomme som kræft og blodpropper, tilbage i arbejde; i et enkelt tilfælde i et "flexjob" på nedsat tid. Fortsættelsen af den strukturerede dialog i samarbejdsudvalget og med de forskellige repræsentanter for fagforeninger og andre organisationer har også i 2018 hjulpet til at opbygge gode arbejdsvilkår og forøge trivslen blandt vores medarbejdere.

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

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 2018, the average absence due to sickness for the company continued to be low although slightly higher than in 2017. 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 4.1 out of 5).

The continued focus on the improvement of work environment is one of the reasons that Metro Service maintains a low sickness rate, even as the number of employees increases. The sickness rate was 5.2 % in 2018, a slight increase from 2017, but still low. This is very satisfactory as during the year, we were able to help employees suffering from severe long-term illnesses such as cancer and blood clots back to work, in one instance into a "flex job" at reduced hours. Continued and structured dialogue in the Cooperation Committee and with the different union representatives and organisations has also in 2018 helped to build good work conditions and increase well-being among our employees.

WORK ENVIRONMENT

POLICY

Metro Service will, within its technical and economic feasibility, continuously work to prevent workplace accidents, reduce the employees' work load and improve the work environment further.

yderligere. Metro Service efterlever gældende lovgivning og alle kontraktlige forpligtelser, og vi prioriterer arbejdsmiljøet højt, når der skal træffes beslutninger.

Metro Service ønsker at forhindre alle former for overfald på og aggressiv adfærd mod vores medarbejdere. Når det er nødvendigt, vil vi aktivt bidrage til retsforfølgelse af personer, som har begået en voldelig handling.

HANDLINGER OG RESULTATER

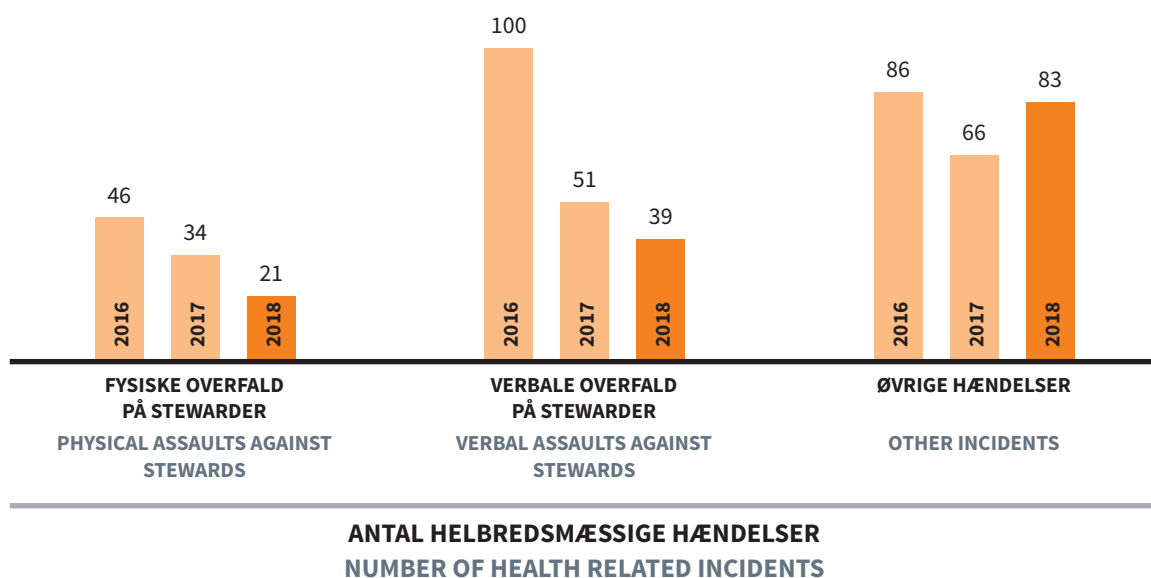
Metro Service overholder principperne i ISO 45001 og stiler mod at opnå certificering efter denne standard inden udgangen af 2020. For at sikre overholdelse af internationale krav er alle ansatte uddannet i og/eller informeret om de gældende procedurer. Oprettelsen af et arbejdsmiljøråd, arbejdsmiljøudvalg og arbejdsmiljøgrupper for de to forretningsenheder og udnævnelse af medarbejderrepræsentanter bidrager til at sikre, at medarbejdernes interesser overvejes i alle beslutninger herom. For at forberede sig til den planlagte certificering, hvortil arbejdet skal påbegyndes i 2019, gennemførte relevante medarbejdere den nødvendige undervisning i 2018.

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. 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 2020. To secure compliance with international requirements, all employees are trained in and/or informed of the applicable procedures. The establishment of a work environment board, work environment committees and work environment groups for the business units and the appointment of employee representatives contributes to ensuring that the interest of the employees is considered in all decisions related hereto. To prepare for the planned certification, for which work will start in 2019, relevant company staff completed their needed training in 2018.



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, der også benyttes som opfølgningsværktøj for ledere vedrørende alle overfald og andre hændelser, der forekommer. I 2018 blev systemet opdateret til også at omfatte Cityringen-lokationer.

Uddannelse i, hvordan man undgår og håndterer verbale og fysiske overfald, indgår i de uddannelsesprogrammer, som stewards 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.

I 2018 fortsatte antallet af indberettede hændelser med at falde. Antallet af fysiske og verbale overfald mod stewards faldt markant, på trods af at antallet af passagerer steg med 1,2 millioner i forhold til 2017. Faldet skyldes det fortsatte fokus i gruppen, der forebygger vold. Metro Service opretholder et stort fokus på alle hændelser uanset kategori, og arbejdet i gruppen, der forebygger vold, vil fortsætte med målet om at fastholde det lave antal hændelser i 2019 eller reducere det yderligere.

Vi fokuserer også på at forbedre det fysiske arbejdsmiljø for alle medarbejdere. I 2018 investerede vi i en forbedring af indeklimaet i stewardernes pauseområde på Vanløse Station. Efter at have oplevet lange perioder med træk og fugt, blev det besluttet, at nye vinduer ville give stewarderne bedre mulighed for at regulere temperaturen. Alle overflader blev ligeledes renoveret og malet.

Desuden lancerede vi et projekt med fokus på indeklimaet i kontrolrummet og i administrationskontorerne i kontrol- og vedligeholdelsescentret på Metrovej. I 2018 gennemførte vi fase 1, der måler sommertemperaturer, ventilation og træk. Projektet vil fortsætte i 2019 med vintermålinger, analyser af disse målinger og efterfølgende konklusioner og anbefalinger.

Metro Service står over for mange forandringer i de kommende år, da vi opbygger organisationen til at omfatte drift og vedligeholdelse af Cityringen. For

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. In 2018 the system was updated to include Cityringen locations.

Training in how to prevent and handle verbal and physical assaults 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 2018 the number of incidents reported continued to fall. The number of physical and verbal assaults against stewards fell significantly, despite the number of passengers increasing by 1.2 million compared to 2017. The decrease is a result of the continued focus that is paid in the violence prevention group. Metro Service maintains a high focus on all incidents irrespective of category and the work in the violence prevention group will continue with the aim to maintain the low number of incidents 2019 or reduce it further.

Our focus is also on improving the physical work environment for all employees. In 2018, we invested in improving the indoor climate at the stewards' recreational area at Vanløse Station. Having experienced long periods of draft and dampness, it was decided that new windows would allow the stewards to better regulate the temperature. All surfaces were renovated and painted.

Furthermore, we launched a project focusing on the indoor climate at the control room and administrative offices at the control and maintenance centre at Metrovej. In 2018, we completed phase one, measuring summer temperatures, ventilation, and draft. The project will continue in 2019, with winter measurements, analyses of these measurements and subsequent conclusions and recommendations.

Metro Service faces a lot of change over the coming years as we build the organisation to include the



Metro Service fortsætter med at uddanne lærlinge og praktikanter. I 2018 afsluttede den første elektrikerlærling en fuld uddannelse hos os.

I alt var seks lærlinge i gang med den praktiske del af deres uddannelse hos Metro Service inden for områderne administration, IT, indkøb samt flere tekniske områder på værkstedet. Som anerkendelse af vores indsats modtog vi en bonus for at tage et større antal elever og lærlinge end krævet i trepartsaftaler for området.

Metro Service continues to provide education for apprentices and interns. In 2018, the first electrician apprentice completed a full education with us graduated.

In total, six apprentices spent the practical training part of their education at Metro Service in the areas of administration, IT, purchasing, as well as several technical areas in the workshop. To recognise our effort, we received a bonus for exceeding the number of apprentices and interns required by tripartite agreements for the area.

at fastholde vores fokus på arbejdsmiljøet har vi gennemført en supplerende psykisk arbejdsplads-vurdering, der er identisk med den foretaget i 2017. Vurderingen i 2018 fokuserede igen på stressrelaterede faktorer (såsom arbejdstimer, mobning, krænkende adfærd, trusler og/eller voldshandlinger) samt engagement, kommunikation og tillid mv. Deltagelse i undersøgelsen var på 74 % mod 84 % i 2017, men på niveau med en tidligere undersøgelse foretaget i 2014. Den psykiske arbejdspladsvurdering vil blive gentaget i de kommende år.

Alle medarbejdere tilbydes med mellemrum ergonomisk hjælp til at gennemgå deres arbejdsstillinger og for dem, der har skrivebordsarbejde, er der også lavet forslag til en optimal siddeplads, placering af skærme, tastaturer, stole og borde mv. Dette arbejde blev gennemført for administrationen i 2016. I 2018 blev arbejdet gennemført for de steward og teknikere, der arbejder i kontrol- og vedligeholdelsescentret på Metrovej. Arbejdet fortsætter i 2019 for teknikere, der arbejder uden for kontrol- og vedligeholdelsescentret, og for kontrol-rumspersonalet.

ARBEJDSORDNINGER

POLITIK

Metro Service ønsker at forblive en attraktiv arbejdsplads, også når en medarbejder bliver ældre. Derfor tilbydes disse medarbejdere 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 kan imødekommes i den pågældende jobfunktion. Seniormedarbejdere tilbydes ligeledes ekstra seniorfridage.

operation and maintenance of Cityringen. To maintain our focus on the work environment, we carried out a supplementary psychosocial workplace assessment, identical to that of 2017. The assessment in 2018 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 74 %, down from 84 % in 2017 but at level with a previous survey conducted in 2014. The psychosocial workplace assessment will be repeated in the coming years.

All employees, at intervals 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 was completed for the administration section in 2016. In 2018 the work was completed for the sections of stewards and technicians working at the control and maintenance center at Metrovej. The work continues in 2019 for technicians working outside of the control and maintenance center and for the control room staff.

JOB ARRANGEMENTS

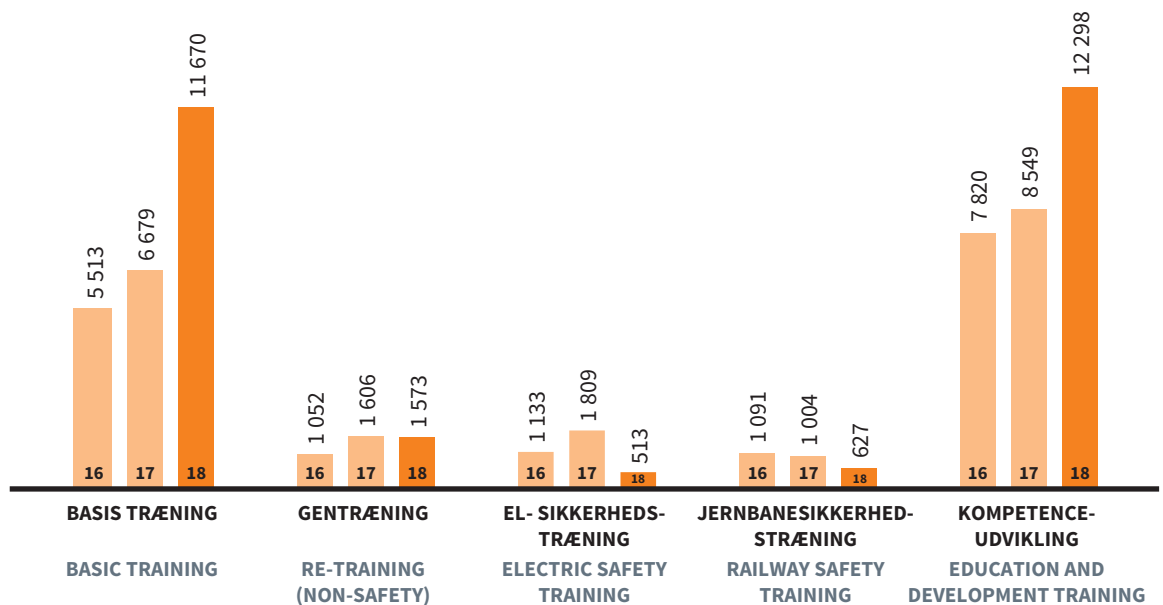
POLICY

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



ARBEJDESTIMER BRUGT PÅ UDDANNELSE NUMBER OF WORKING HOURS SPENT ON TRAINING

I 2018 fik 47 medarbejdere tildelt ekstra seniorfri-
dage. I 2017 og 2016 lå dette tal på henholdsvis 39
og 34.

Vi gør fortsat en indsats for at hjælpe både unge og
voksne til at komme ind på eller tilbage til arbejds-
markedet. I 2018 afsluttede den første elektriker-
lærling en fuld uddannelse hos os og bestod den
afsluttende eksamen.

Vi tilbyder også praktisk uddannelse til studerende
på forskellige kurser og praktikophold for elever,
der er ved at afslutte deres skolegang. I 2018 havde
vi seks lærlinge, en praktikant og fire skoleprakti-
kanter.

I 2018 tog vi igen imod studerende fra Ørestad
Gymnasium, som en del af Operation Dagsværk.
Det giver os mulighed for at støtte vores lokal-
område og introducere os selv til de unge. De 13
studerende tilbragte en dag med at lære om Metro
Service samt hjælpe til med at tælle reservedele
på lageret og rengøre udendørsområderne. Til
gengæld tjente de en løn, der skulle doneres til den
valgte velgørende organisation.

In 2018, 47 employees were awarded additional
senior holidays. In 2017 and 2016 the numbers
were 39 and 34, respectively.

We continue our effort to help both young people
and grown-ups into (or re-entering) the work field.
In 2018, the first electrician apprentice completed a
full education with us and graduated.

We also offer practical training for students on
various courses and school internships for pupils
about to graduate. In 2018, we had six apprentices,
one intern, and four school interns.

In 2018, we once again welcomed students from
the Ørestad Gymnasium, as part of Operation
Dagsværk. It gives us an opportunity to support
our local area and introduce ourselves to young
people. The 13 students spent a day learning about
Metro Service and helping with status counting
spare parts in the warehouse and cleaning the
outdoor areas. In return they earned a salary to be
donated to the selected charity.

UDDANNELSE

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 opretholdes.

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.

Metro Service har oprettet tre uddannelsesudvalg, der repræsenterer stewarder, 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 2018 brugte vi i alt 26.681 timer på uddannelse, en stigning på 36 % i forhold til 2017. 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. Efter et års udvikling og test tog vi en simulator i brug i oplæringen af stewarder i august 2018. Den

EDUCATION

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 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 2018 we spent 26,681 hours in total on training, an increase of 36 % compared to 2017. 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. After one year of development and testing, we started using a simulator in the training of stewards in August 2018. The total investment was 2.9 million DKK, of which 2.1

samlede investering var 2,9 mio.kr., hvoraf 2,1 mio. kr. blev investeret i 2018. Simulatoren vil reducere oplæringstiden, da flere medarbejdere kan blive oplært samtidigt. Desuden vil simulatoren reducere antallet af kilometer, der køres af tog uden passagerer under oplæring, og dermed reducere energiforbruget.

million DKK were invested in 2018. The simulator will reduce training time, as more people can be trained simultaneously. Also, the simulator will reduce the number of kilometres run by the train without passengers during training, and through this reduce the energy consumption.





Metro Service er forpligtet til at bruge bæredygtige energikilder, når det er muligt. I 2018 udskiftede vi yderligere tre dieslbiler med elbiler på den eksisterende metro. Nu er otte af de 19 servicevogne elektriske. Vi vil fortsætte med at udskifte dieslbiler, indtil hele vognparken af servicevogne består af elbiler.

På Cityringen vil alle servicevogne være elbiler, og der blev leveret fem biler i 2018.

Metro Service is committed to use sustainable energy sources whenever possible. In 2018, we replaced another three diesel service cars with electrical cars at the existing metro. Now eight of the 19 service cars are electrical. We will continue replacing diesel cars until the entire fleet of service cars is electrical.

At Cityringen all service cars will be electrical, and five cars were delivered there in 2018.

Ydre Miljø

OFFENTLIG SIKKERHED

Metro Service udfører en vigtig samfundsopgave ved at sikre, at Københavns Metro som led i det offentlige transportsystem kører uden afbrydelser. Som sådan er vi en del af den altafgørende nationale infrastruktur, og vi prioriterer 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.

JERNBANESIKKERHED

POLITIK

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 gøres for at sikre sikker drift og vedligeholdelse til gavn for vores passagerer og medarbejdere. Metro Service har etableret et sikkerhedshåndteringssystem, der efterlever gældende lovgivning og regler samt alle kontraktlige bestemmelser, og som inddrager jernbanesikkerheden i enhver beslutning.

HANDLINGER OG RESULTATER

Metro Service benytter sig af anerkendende ledelsesprincipper og har en "no blame" virksomhedskultur, hvor man opfordrer medarbejderne til at 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 tvivl om sikkerheden, skal medarbejderne prioritere sikkerhed højest. Derudover registrerer 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.

Environment

PUBLIC SAFETY

Metro Service performs an important community task in ensuring that the Copenhagen Metro, as part of the public transport system, runs without interruptions. As such, we are part of the critical national infrastructure, and 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.

RAILWAY SAFETY

POLICY

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.

ACTIONS AND ACHIEVEMENTS

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".

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 steget en smule i 2018 i forhold til 2017; hovedsageligt fordi der i vinterperioden er brugt mere opvarmning, og om sommeren har afkøling af togene været en nødvendighed på grund af det meget varme vejr.

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. Vi vil gennemgå forslagene i 2019 og beslutte os for et investeringsprogram for de kommende år.

Metro Service har siden 2014 haft et program for udskiftning af firmabiler, der kører på diesel. I 2018 udskiftede vi tre dieselmotorer med servicevogne, der kører på el, for den eksisterende metro. Det betyder, at 42 % af servicevognparken for den eksisterende metro nu er elbiler – målet er 100 %. Da det ikke er økonomisk rentabelt eller miljømæssigt ansvarligt at skrotte funktionsdygtige biler, vil vi fortsat udskifte vores nuværende køretøjer med elbiler, når de alligevel skal udskiftes. På Cityringen vil alle servicevogne køre på el, og fem biler blev købt i 2018.

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 total energy usage for traction in 2018 has increased a bit compared to 2017 mainly because in the winter time more heating has been used and in the summer time cooling of the trains have been a necessity because of the very hot weather.

In 2018, we conducted for the first time an energy survey, which by law must be repeated every three years. Through the survey we have identified several potential investment projects to reduce energy consumption. We will review the proposals in 2019 and decide on an investment programme for the coming years.

Since 2014, Metro Service has run a replacement programme for company cars running on diesel. In 2018 we replaced three diesel cars with electrical service cars for the existing metro. This means that 42 % of the service car fleet at the existing metro 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. At Cityringen all service cars will be electrical, and five cars were purchased in 2018.

		2016	2017	2018
VANDFORBRUG WATER CONSUMPTION		6 565 m³	6 444 m³	6 536 m³
ENERGI (TUSINDE KWH) ENERGY CONSUMPTION (THOUSANDS OF KWH)		AUXILIARY 13 225 kWh TRACTION 17 749 kWh	AUXILIARY 14 284 kWh TRACTION 16 442 kWh	AUXILIARY 13 467 kWh TRACTION 17 116 kWh
PRODUKTIONSAFFALD WASTE PRODUCTION		253 420 KG	216 030 KG	215 741 KG

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 2017 påbegyndte vi en proces for at opnå miljøcertifikatet "Svanemærket" til togvaskemaskinen. Ved udgangen af 2018 havde vi indsendt al dokumentation og forventer en afgørelse i 2019. Når det er godkendt, bliver det den første togvaskemaskine i verden, der opnår certificering med "Svanemærket".

INVESTERINGER

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

Af den samlede investeringsværdi i 2018 vurderes 35 % at have en positiv CSR-effekt. Det er investeringen i otte nye køretøjer, der blev tilføjet vognparken af elbiler og som nu udgør 42 % af hele servicevognparken. Investeringen i elbiler var på 2,5 mio.kr.

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 2017, we started the process for obtaining the environmental certificate "Svanemærket" for the train washing machine. By the end of 2018 we had submitted all documentation and expect a decision in 2019. When approved, it will be the first train washing machine in the world to achieve a "Svanemærket" certification.

INVESTMENTS

In 2015, Metro Service introduced CSR impacts of 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 2018, 35 % is estimated to have a positive CSR effect. This is the investment in eight new vehicles which were added to the fleet of electric service cars and now represent 42 % of the entire fleet of service cars. The investment in electric service cars totalled 2.5 mills DKK.



Vi arbejder fortsat med at forbedre det fysiske arbejdsmiljø for alle medarbejdere. I 2018 investerede vi i en forbedring af indeklimaet i stewardenes pauseområde på Vanløse Station. Nye vinduer sikrer bedre temperaturkontrol både sommer og vinter, og alle overflader er blevet renoveret og malet.

We continue to focus on improving the physical work environment for all employees. In 2018, we invested in improving the indoor climate in the stewards' recreational area at Vanløse Station. New windows ensure better temperature control both summer and winter, and all surfaces were renovated and painted.

Bekæmpelse af korrupktion

For at mindske risikoen for korrupktion 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.

ANSVARLIG LEVERANDØRSTYRING

POLITIK

I 2018 har Metro Service indgået mere end 100 servicekontrakter med forskellige leverandører af materialer og serviceydelser. De nye kontrakter omfatter øgede krav til leverandørerne. Disse krav omfatter kontraktbestemmelser vedrørende arbejdstagerforhold omkring beskæftigelse og uddannelse af lærlinge samt krav til rapportering om arbejdstagerrettigheder og arbejdsmiljø. De nye kontrakter stiller også højere krav til leverandørernes overholdelse af Metro Services etiske kodeks.

Auditeringsprogrammet, som Metro Service implementerede i 2017, SMETA, er blevet videreført i 2018, hvor flere leverandører blev 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 ca. 60 af vores service-

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.

RESPONSIBLE SUPPLIER MANAGEMENT

POLICY

In 2018, Metro Service has tendered more than 100 service contracts with various suppliers of materials and services. The new contracts include increased requirements for suppliers. The requirements include demands related to social clauses like employment and training of apprentices as well as requirements to report on labour rights and work environment. Also, the new contracts impose higher demands related to adherence to the Metro Service Code of Ethics for the suppliers.

The audit program under SMETA, which Metro Service implemented in 2017 has been continued in 2018 where several suppliers were 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 clauses for approximately 60 of our service contract suppliers. Each quarter, they must fill out a questionnaire regarding their compliance

kontraktleverandører. Hvert kvartal skal de udfylde et spørgeskema om deres overholdelse og dokumentation af arbejdsvilkårene. Svarene vurderes af Metro Service og yderligere dialog igangsættes, hvis et svar ikke lever op til vores forventninger.

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 auditering af udvalgte leverandører. Auditeringen fokuserer på arbejdsvilkår, arbejdsmiljø og overholdelse af lovgivning vedrørende arbejdstid, løn mv. I 2018 blev tre leverandører auditeret. En auditering viste fuldstændig overholdelse, og to auditeringer resulterede i mindre justeringer. For disse to leverandører er der aftalt en handlingsplan med henblik på at forbedre disse områder samt en opfølgningsplan. Metro Service vil løbende auditere tre til fem leverandører hvert år.

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

HANDLINGER OG RESULTATER

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

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

GAVER OG REPRÆSENTATION

POLITIK

I Metro Service skal vores aktiviteter være baseret på gennemsigtighed og troværdighed. Som følge heraf må personlige interesser aldrig mistænkes for

with and documentation of work conditions. The answers are assessed by Metro Service and further dialogue started if any answer does not live up to our expectations.

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. In 2018, three suppliers were audited. One audit concluded total compliance and two audits gave the result of minor corrections to be done. For these two suppliers an action plan has been agreed on to improve these areas, and a follow-up plan made. Metro Service will continue to audit three to five suppliers each year.

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. 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.

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.

GIFTS AND REPRESENTATION

POLICY

In Metro Service, our business must be based on transparency and credibility. As a result, personal interest must never be suspected to affect work-related transactions or conflict with the interest of Metro Service. Therefore, receiving or giving gifts,

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.

HANDLINGER OG RESULTATER

Metro Service implementerede i juni 2015 en politik vedrørende gaver og repræsentation, som er blevet præsenteret og drøftet på møder med ledelsen, samarbejdsudvalget samt på dialogmøder med medarbejderne. Der følges op på politikken og implementeringen heraf ved hjælp af e-læring. Politikken er udarbejdet med det formål at sikre, at alle i Metro Service er bevidste om, hvilke gaver der på acceptabel vis kan modtages, og hvornår det er acceptabelt at deltage i arrangementer med henblik på repræsentation. Vi gør dette for at hjælpe vores medarbejdere med at træffe beslutninger med fuld gennemsigtighed i overensstemmelse med Metro Services etiske kodeks og politikker. Metro Service registrerer alle udgifter i relation til gaver, repræsentation og sociale arrangementer med tredjepart for dermed at garantere gennemsigtighed.

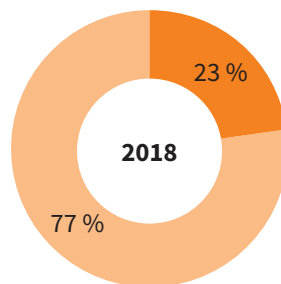
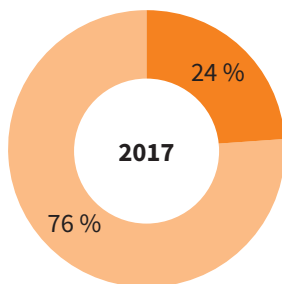
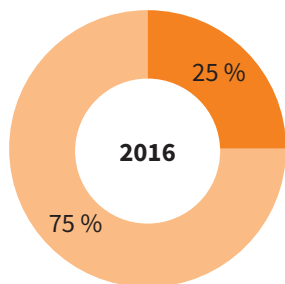
Der er ikke rapporteret om tilfælde af overtrædelse af denne politik i 2018.

representation or other gratuities must only be accepted within reasonable limits and after approval from the nearest manager.

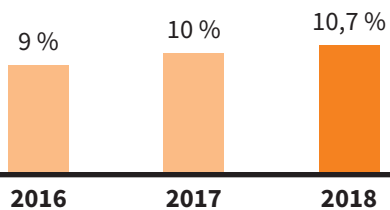
ACTIONS AND ACHIEVEMENTS

In June 2015, Metro Service implemented a policy regarding gifts and representation, which has been presented and discussed at management meetings, Cooperation Committee meetings and at dialogue meetings with the employees. The policy and the implementation of same have been followed up with an e-learning programme about the subject. The policy has been prepared to ensure that everyone in Metro Service is aware of what is acceptable to receive as a gift and when you may participate in representative arrangements. This is done to help the employees make transparent decisions in accordance with Metro Service's Code of Ethics and policy. Metro Service registers all cost related to gifts, representation or social arrangements given to third parties to ensure transparency.

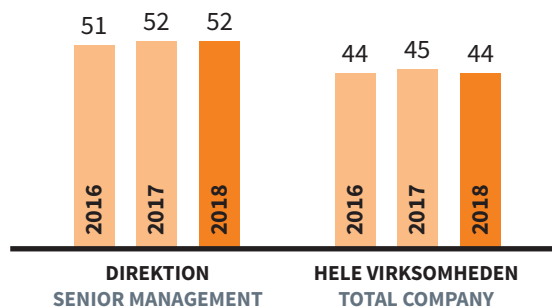
No non-compliance cases have been reported regarding this policy in 2018.



KØNSFORDELING GENDER BALANCE



PERSONALEOMSÆTNING STAFF TURNOVER



ALDERSGENNEMSNI AVERAGE AGE

6

Særlige krav

LIGELIG KØNSFORDELING I BESTYRELSEN

POLITIK OG MÅL

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

Bestyrelsen nåede ikke sit mål i 2018 om, at mindst 25 % af det underrepræsenterede køn skal være repræsenteret, da ingen nye medlemmer var på valg.

Bestyrelsen har et langsigtet mål og arbejder henimod, at det underrepræsenterede køn skal være repræsenteret med mindst 40 % i 2023.

Specific requirements

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. All board members are male.

In 2018, the Board has not achieved its goal of a minimum of 25 % of the underrepresented gender being represented, as no new members were under election.

The Board has a long-term objective and is working towards a target for the underrepresented gender to be minimum 40 % by 2023.



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.

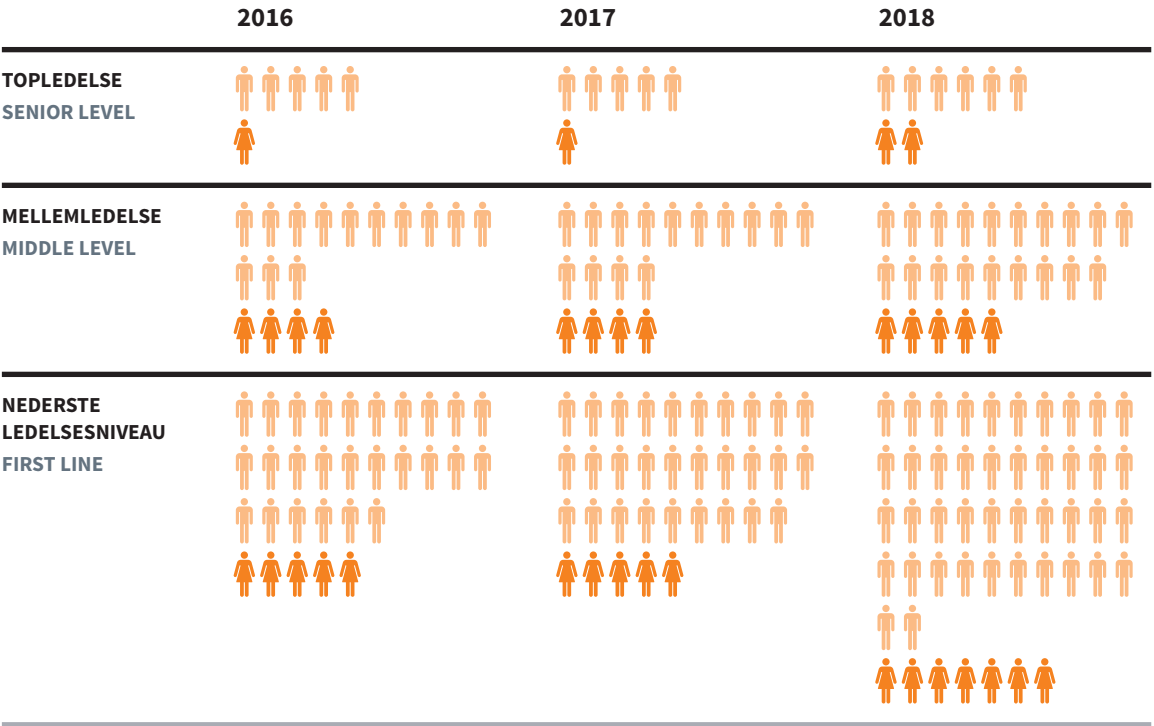
I 2018 var 23 % af alle medarbejdere kvinder. I 2017 var dette tal 24 %. For medarbejdere på ledelsesniveau udgør kvinders repræsentation 21 %. Dette tal er steget fra 10 % sidste år, da vi har øget antallet af stillinger i virksomheden, og i forbindelse hermed har vi rekrutteret flere kvinder på alle ledelsesniveauer. Denne procentdel varierer dog en hel del mellem de forskellige typer af stillinger. Især blandt teknikerne besidder kun få kvinder den fornødne tekniske kompetence og uddannelse, og dette har gjort det svært at tiltrække og rekruttere kvinder til disse stillinger.

EQUALISATION OF GENDER AT
MANAGEMENT LEVEL

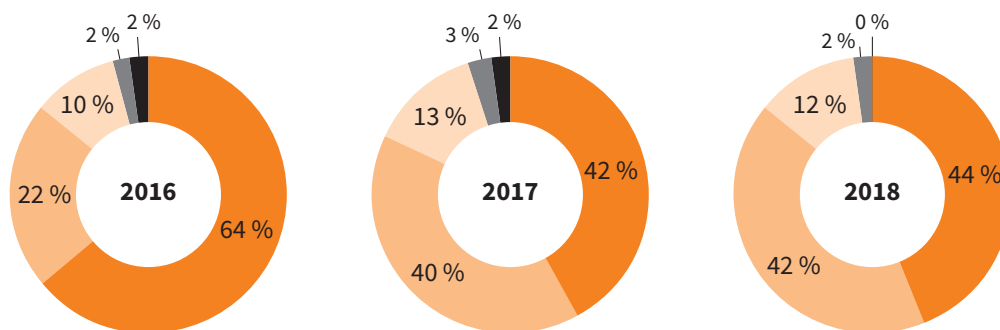
POLICY AND OBJECTIVES

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 wish 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 2018, 23 % of all employees are female. In 2017, this number was 24 %. Regarding employees at management level, females are represented with 21 %, This number is up from 10 % last year, as we have increased the number of positions in the company, while recruiting more women at all managerial levels. The percentage, however, varies a great deal from profession to profession. Especially among the technicians, very few women have the required technical skills and education. Therefore, it is still difficult to attract women for these positions.



KØNSFORDELING PÅ DE FORSKELLIGE LEDELSESNIVEAUER
GENDER SPLIT BETWEEN MANAGEMENT TIERS



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

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 trivselsundersøgelse. I 2018 var 86 % af medarbejderne enige eller meget enige i udsagnet: "Metro Service tilbyder lige muligheder uanset religion, køn eller etnicitet". Dette er en stigning fra 2017, hvor 82 % var enige eller meget enige i udsagnet.

ACTIONS

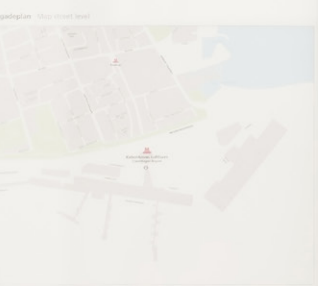
When recruiting, Metro Service gives special attention to the underrepresented gender in the company. In case of multiple candidates applying for the same position with equal professional and personal qualifications, the underrepresented gender will be chosen.

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 2018, 86 % of the employees agree or highly agree that "Metro Service offers equal opportunities regardless of religion, gender or ethnicity". This is an increase from 2017, when 82 % agreed or highly agreed with the statement.

an your re

Information og vejledning
Hvis du har spørgsmål til de forskellige rejseinformationer, kan du kontakte os på telefon eller via vores hjemmeside. Vi vil gerne hjælpe dig med at finde den bedste rute til din destination.



Rejseinformation Travel information

Rejseinformation
Hvis du har spørgsmål til de forskellige rejseinformationer, kan du kontakte os på telefon eller via vores hjemmeside. Vi vil gerne hjælpe dig med at finde den bedste rute til din destination.

Rejseinformation
Hvis du har spørgsmål til de forskellige rejseinformationer, kan du kontakte os på telefon eller via vores hjemmeside. Vi vil gerne hjælpe dig med at finde den bedste rute til din destination.

Rejseinformation
Hvis du har spørgsmål til de forskellige rejseinformationer, kan du kontakte os på telefon eller via vores hjemmeside. Vi vil gerne hjælpe dig med at finde den bedste rute til din destination.



Governance

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

CSR-udvalgets rolle er at opmuntre 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 regler 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 indarbejde samfundsansvar i forretningen, men også at indarbejde 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.

Metro Service

Metrovej 3
2300 København S
T: +45 7015 1615