

DECEMBER 2020

Metro Service

Etisk kodeks



Indholdsfortegnelse

1 Forord

2 Virksomhedens vision og værdier

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

3 Principper for social ansvarlighed (CSR)

- Menneskerettigheder og arbejdsvilkår
- Miljø
- Unfair adfærd og anti-korruption
- Relationer til tredjepart
- Risikostyring
- Behandling af information og fortrolighed

4 Forpligtelser og generelle rammer

Forord

Kære Kolleger

Siden Metro Service blev etableret i 1999, har socialt ansvar været en integreret del af virksomhedens drift. Vi ønsker at deltage aktivt i arbejdet for at skabe en global bæredygtig udvikling, hvor social ansvarlighed og omsorg for miljøet går hånd i hånd med sund udvikling af forretningen. For at opnå dette, følger vi principperne i FN's Global Compact-program.

Vores navn skal altid forbindes med respekt for menneskerettigheder, gode arbejdsforhold, socialt engagement, anti-korruption samt miljømæssig ansvarlighed. Derfor gennemfører vi sammen med vores hovedleverandører jævnlige audits udført af en ekstern virksomhed.

Metro Service har derfor forpligtiget sig til årligt at rapportere om aktiviteter og fremgang indenfor vores principper for social ansvarlighed. Rapporteringen vil bestå af en Corporate Social Responsibility (CSR) rapport, som vil blive publiceret på intranettet og på hjemmesiden metroservice.dk.

I forlængelse af vores principper for social ansvarlighed har vi udarbejdet et etisk kodeks, som hjælper os til at sætte standarder for vores arbejde og samtidigt sikrer, at vi som en del af ATM-koncernen efterlever det etiske kodeks, der er opstillet for koncernen. Som en del af ATM-koncernen, er vi forpligtiget til at bidrage til velfærd, livskvalitet og vækst i samfundet, hvori vi opererer ved at levere effektiv, teknologisk avanceret, social relevant og miljøvenlig service med respekt for folkesundheden.

Det etiske kodeks er indarbejdet i vores forretningspolitikker og i den daglig praksis, og den skal efterlevs af alle medarbejdere for at sikre vores integritet og succes.



CEO Claudio Cassarino

Virksomhedens vision og værdier

Metro Service vil være

- Den foretrukne operatør af alle metro- og letbanesystemer i Danmark og
- De førende eksperter indenfor O&M af førerløse metroer og letbanesystemer

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

Derfor vil vi fokusere på

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

BEVIDSTHED OM SIKKERHED OG MILJØ

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

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

MEDARBEJDERSUNDHED OG -SIKKERHED

Vi ønsker at fremme sundhed og sikkerhed hos alle vores medarbejdere igennem information og dialog, og ved at tilbyde og opfordre til deltagelse i sundhedsfremmende aktiviteter. Vi stræber efter at højne vores standarder, hvor det er muligt, og har haft en helt rygningfri arbejdsplads siden 2017. Vores medarbejderhåndbog giver detaljerede in-

formationer om: Sundhed og sikkerhed på arbejdspladsen, balance mellem familie- og arbejdsliv, misbrug af alkohol og narkotika mm.

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

KUNDEORIENTERING

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

FAGLIG EKSPERTISE

Ekspertise er essentiel for den enkeltes faglige og personlige udvikling og gælder for hele virksomheden. Det afspejles ved, at vi viser respekt for hinandens kompetencer og tid og leverer fremragende resultater til vores interessenter.

Udvikling af faglige og sociale kompetencer er en vigtig forudsætning for virksomhedens fortsatte udvikling og succes. Derfor tilbyder vi gode muligheder

for faglig videreuddannelse. Den enkelte medarbejder er dog også ansvarlig for kontinuerligt at forbedre sine færdigheder og for at søge den nødvendige viden, således at vi alle er i stand til at udføre vores nuværende opgaver og samtidigt udvikle os igennem vidensdeling.

TEAMWORK

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

AI betyder også, at alle medarbejdere kan udtrykke utilfredshed eller give konstruktiv kritik af deres arbejdsbetingelser på en åben og fair måde uden frygt for repressalier.

Vi sikrer en fortsat forbedring gennem anvendelse af virksomhedens sikkerhedsledelsessystem og ISO 9001 kvalitetsledelsessystemet, som også inkluderer et hændelsesrapporteringssystem (INSYS). Disse systemer danner grundlag for en no-blame kultur og skaber et tillidsfuldt arbejdsmiljø og en analytisk tilgang til at reducere antallet af uoverensstemmelser.

Principper for social ansvarlighed (CSR)

Metro Service har udviklet og valgt et sæt principper, der skal danne rammerne for vores arbejde med Corporate Social Responsibility (CSR), og som skal kommunikeres i overensstemmelse hermed.

Principperne repræsenterer de hovedområder, som vi finder relevante af forretningsmæssige og sociale årsager og er afstemt med principperne fra FN's Global Compact-program.

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

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

MENNESKERETTIGHEDER OG ARBEJDSVILKÅR

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

og af kollektive overenskomster. Metro Service vil sikre fair forhold for alle medarbejdere, der arbejder på vores vegne. Derfor har vi udviklet en compliance model, der skal sikre fair arbejdsforhold, retfærdig konkurrence og fuldstændig overholdelse af danske og internationale arbejdsmarkedsregler og standarder.

Vi støtter og respekterer beskyttelsen af de internationale menneskerettigheder. Vi har sikret os, at vi selv overholder rettighederne ved i februar 2017 at bestå Sedex Members Ethical Audit (SMETA). Den audit blev gennemført af en ekstern virksomhed og er baseret på de fire områder: arbejdsforhold, arbejdsmiljø, miljø og forretningsetik.

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

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

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

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

Vi ønsker, at alle medarbejdere forbedrer deres kompetencer både fagligt og personligt, og derfor arbejder vi aktivt med forskellige undersøgelser og dialogværktøjer for at forbedre vores medarbejders evner, sundhed samt balance mellem arbejde og privatliv. I vores medarbejderhåndbog

er beskrevet instrukser og procedurer, der vejleder os i ledelse af vores medarbejdere.

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

Yderligere vil Metro Service bidrage aktivt til at forebygge hændelser og ulykker og forbedre sikkerhedsniveauet for at sikre sikker drift og vedligeholdelse for både passagerer og medarbejdere.

Metro Service overholder gældende love og kontraktlige bestemmelser og vil prioritere sikkerhedsmæssige overvejelser i alle beslutninger.

MILJØ

I 2012 introducerede og implementerede Metro Service et miljøledelsessystem baseret på standarden ISO

14001. Med dette system bestræber vi os på at forbedre vores miljøpåvirkning ved at integrere miljøhensyn i vores daglige arbejde.

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

I samarbejde med vores kontraktpartnere og leverandører tager vi en forsigtig tilgang til miljømæssige udfordringer og støtter op om udviklingen og udbredelsen af miljøvenlige teknologier der er med til at fremme et større miljøansvar generelt.

UNFAIR ADFÆRD OG ANTI-KORRUPTION

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

Ved forhandling med erhvervslivet eller private, kommercielle partnere eller ved forbindelser med offentlige myndigheder er det ikke tilladt at love eller yde kontant betaling eller foreslå beskæftigel-

se og /eller kommercielle muligheder, som kan give fordele for ansatte i den offentlige forvaltning eller for en privat partner.

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

RELATIONER TIL TREDJEPART

LEVERANDØRER

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

Alle større indkøb i Metro Service skal ske gennem et udbud blandt forskellige leverandører. Udvælgelsen af leverandøren er baseret på faste kriterier og er udført af en person uafhængig af rekvirenten. På den måde ønsker vi at sikre, at køb i vores virksomhed sker på et fair og objektivt grundlag, så risikoen for korrupsion og svig forbundet med relationer til tredjeparter er mindst muligt. Derudover ønsker vi

at bidrage til opretholdelsen af en sund konkurrence mellem vores leverandører.

Vi kræver, at alle hovedleverandører skriver under på vores standardkontrakt, hvori der stilles krav til opfyldelse af det etiske kodeks. I kontrakten står også vores dokumentationskrav til leverandøren, og konsekvenserne ved et brud på det etiske kodeks er ligeledes beskrevet.

Som opfølgning på vores leverandørers og underleverandørers kravoverholdelse indsamler vi hos 60 af vores kontraktleverandører data relateret til de sociale klausuler. Vi har også kontrakt med en ekstern virksomhed om at gennemføre audits på udvalgte leverandører.

RELATIONER MED PARTIER, BEVÆGELSER, POLITISKE OG FAGLIGE ORGANISATIONER

Metro Service ønsker at være socialt ansvarlige både i forhold til det lokale samfund og i forhold til velgørenhed. Velgørenhed gives direkte til at støtte forskellige initiativer, som er i overensstemmelse med vores værdier og vores interessenters værdier. Disse velgørenhedsinitiativer bør forbedre rejseoplevelsen, styrke eller øge brugen af Metroen.

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

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

Industrielle brancheforbindelser reguleres af relevante aftaler og relationer til fagforeninger. De er fastlagt ud fra national aftaleret og af nationale, regionale protokoller eller af virksomhedens protokoller og er baseret på gennemsigtighed og god tro.

RISIKOSTYRING

Arbejdet med togdrift indebærer en lang række risici. Risici, som Metro Service skal tage hånd om for at imødekomme vores juridiske og lovmæssige forpligtelser, beskytte vores ansatte, forretning og interessenter og levere bæredygtig vækst.

I den forbindelse har vi implementeret systemet Enterprise Risk Management (ERM), der gør det muligt for virksomheden bedre at identificere, vurdere

og mindske de risici, som vores forretning udgør på områder som f.eks. miljø, menneskerettigheder og arbejdsmarked, indvirkningen af vores aktiviteter på samfundet og infrastrukturen samt antikorrup-tion.

Det er vigtigt, at alle – ledelse såvel som medarbejdere og leverandører – bidrager til dette system og til at skabe en kultur med fokus på at identificere og mindske risici.

BEHANDLING AF INFORMATION OG FORTROLIGHED

Offentlig transport er baseret på tillid, og derfor er det vigtigt, at alle i og relateret til virksomheden bidrager til at opretholde Metro Service's velfortjen-te, gode omdømme. En del af dette er at garantere fortroligheden af de oplysninger, som vi har adgang til eller behandler, mens vi udfører vores opgaver.

Virksomheden gør derudover sit yderste for at beskytte sine ansatte og leverandørernes informa-tioner, undgå misbrug af deres oplysninger og sikre bevarelsen af deres privatliv.

FORHOLDET TIL MEDIER

Metro Service gør alt for at opretholde den gode og transparente medierelation. At give pressen klare og entydige informationer, der er i overensstem-melse med Metro Service's politikker, er essentielt for denne forpligtelse.

For at beskytte vores image er det dog vigtigt, at kun medarbejdere og ledere, der arbejder med kommunikation, kan gå i dialog med medierne. For at sikre en ensartet kommunikationslinje skal andre medarbejdere samt leverandører kontakte kommunikationsafdelingen, inden de udtaler sig til medierne om virksomheden og dens aktiviteter.

Forpligtigelser og generelle rammer

FORPLIGTIGELSER

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

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

GENERELLE RAMMER

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

Metro Service

Metrovej 3
2300 København S
T: +45 7015 1615