

Etisk kodeks



Metro Service
TOGETHER ON THE JOURNEY

Indholdsfortegnelse

1

Virksomhedens vision, mission og værdier

Teamwork
Faglig ekspertise
Kundeorientering
Fokus på sikkerhed og bæredygtighed
Innovativt mindset

2

Ansvarlig virksomhedsadfærd

Sociale forhold
Miljø og klima
Virksomhedsadfærd

3

Efterlevelse og rapportering

Rapportering af manglende efterlevelse
Whistleblowerordning





Kære Kollegaer

Siden Metro Service blev etableret i 1999, har samfundsansvar 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, følgervi FN's Vejledende Principper og OECD's Retningslinjer for Ansvarlig Virksomhedsadfærd.

Vores navn skal altid forbindes med respekt for menneskerettigheder, gode arbejdsforhold, socialt engagement, antikorruption samt miljømæssig ansvarlighed. Derfor gennemfører vi sammen med vores hovedleverandører jævnligt 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 foregå i den integrerede CSRD-tilpassede årsrapport, som vil blive offentliggjort på intranettet og på vores hjemmeside metro-service.dk

I forlængelse af vores principper for social ansvarlighed har vi udarbejdet dette etiske kodeks, for at sætte standarden for vores arbejde og samtidigt sikre, at vi overholder ATM-koncernens retningslinjer for virksomhedsadfærd, som vi er en del af. Som en del af ATM-koncernen, er vi forpligtiget til at bidrage til velfærd, livskvalitet og vækst i samfundet, hvori vi opererer. Dette gør vi ved at levere effektiv, teknologisk avanceret, social relevant og miljøvenlig service med respekt for folkesundheden.

Det etiske kodeks er indarbejdet i vores retningspolitikker og i den daglige praksis, og den skal efterleves af alle medarbejdere for at sikre vores integritet og succes.

CEO Claudio Cassarino

1

Virksomhedens vision, mission og værdier

Teamwork

Vi tager os af vores medarbejdere og sætter mennesker først ved at skabe et trygt, støttende og respektfuldt miljø.

Vi fremmer en bæredygtig organisationskultur, der omfavner forandring og aktivt understøtter diversitet og inklusion som centrale drivkræfter for succes. Dette fleksible mindset er forankret i hele virksomheden, hvor vi kontinuerligt søger nye måder til at arbejde agilt og effektivt.

Teamwork kommer til udtryk gennem vores engagement i at lytte, dele viden, forklare og deltage i konstruktiv og anerkendende dialog på tværs af organisationen. Medarbejdere opfordres til at ytre sig og give feedback om arbejdsvilkår i et åbent og fair miljø.

Vores ledelsessystem og ISO 9001-certificering, understøttet af et hændelsesrapporteringssystem og en whistleblowerordning, danner grundlag for en no-blame-kultur, der fremmer tillid

Vision

Vi vil være Danmarks førende operatør af metro og letbane og skabe fremdrift gennem lokalt engagement og international ekspertise.

Mission

Vi leverer sikre og pålidelige mobilitetsløsninger med høj driftsstabilitet forankret i et inkluderende arbejdsmiljø, hvor vores medarbejdere trives.

Værdier

Teamwork
Faglig ekspertise
Kundeorientering
Fokus på sikkerhed og bæredygtighed
Innovativt mindset

og en analytisk tilgang til at reducere afvigelser.

Faglig ekspertise

Vi går til vores arbejde med passion og dedikation og inspirerer hinanden til at levere fremragende resultater.

Vi søger at bevare en positiv tilgang og ægte nysgerrighed til vores kundecentrerede mobilitetsløsninger, samtidig med at vi kontinuerligt lærer og stræber efter høj driftssikkerhed i opfyldelsen af vores operationelle ansvar. Dette opnås gennem en innovativ, datadrevet strategi og effektiv styring af partnerskaber og leverandørkæder.

Faglighed er afgørende for både professionel og personlig udvikling og værdsættes i hele virksomheden. Vi viser respekt for hinandens kompetencer og tid og leverer fremragende resultater for vores interessenter.

Træning i faglige og sociale kompetencer er en vigtig forudsætning for

virksomhedens fortsatte udvikling og succes. Vi tilbyder vores medarbejdere gode muligheder for faglig uddannelse, og alle har ansvar for løbende at forbedre deres kompetencer og tilegne sig den nødvendige viden til at løse nuværende opgaver effektivt og udvikle sig gennem fælles læring.

Kundeorientering

Vi sætter vores passagerer i centrum af alt, hvad vi gør.

Vi indfrier forventninger gennem klar og rettidig information, pålidelig service og kompromisløse sikkerhedsstandarder. Vi arbejder løbende på at forbedre togdrift og medarbejdernes performance, samtidig med at vi styrker dialogen med passagererne og optimerer vores kommunikationskanaler.

Fremragende kundeservice er en hjørnesten i dette arbejde – vi lytter, hjælper og reagerer proaktivt for at sikre, at hver interaktion afspejler vores forpligtelse til kvalitet og tillid.

Fokus på sikkerhed og bæredygtighed

Vi handler ansvarligt for at opretholde sikkerhed, bæredygtighed og tryghed for alle

Vi er engagerede i at skabe en varig, positiv effekt for samfund og miljø. Vi handler ansvarligt, minimerer vores aftryk og støtter lokalsamfundenes trivsel samtidig med, at vi sætter ambitiøse mål for en bæredygtig fremtid.

Sikkerhed er vores højeste prioritet og omfatter jernbanesikkerhed, medarbejdernes trivsel og cybersikkerhed. Vi opretholder alle relevante standarder og certificeringer (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 55001, ISO 45001) for at sikre høje niveauer af kvalitet, bæredygtighed og informationssikkerhed.

Vi opfylder vores forpligtelser ved at minimere miljøpåvirkning, reducere forbrug af ikke-fornybar energi og affald samt sikre korrekt affaldshåndtering. Hver medarbejder deler ansvaret for at opretholde

et sikkert og trygt miljø for passagerer, kolleger og data.

Innovativt mindset

Vi udfordrer status quo og søger nye løsninger.

Vi omfavner forandring, eksperimenterer med nye tilgange og lærer kontinuerligt for at forbedre vores løsninger. Vi opfordrer til nysgerrighed og kreativitet, så alle kan bidrage med idéer, der bringer os fremad.

Vi fremmer en kultur, hvor tilpasningsevne styrkes på tværs af virksomheden, og vi udforsker løbende nye metoder til at arbejde med agilitet og hastighed.

Vi forstår, at en verden i konstant forandring rummer både udfordringer og muligheder, og vi er forpligtede på at sætte ambitiøse mål på både personligt og organisatorisk niveau. Vores fokus er at udforske nye muligheder med viljen til at skubbe ud over etablerede grænser.



2

Ansvarlig virksomhedsadfærd

Sociale forhold

Metro Service har udviklet og valgt et sæt principper, der skal danne rammerne for arbejdet med ESG, 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 i OECD Guidelines for Multinational Enterprises og the United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGP).

Vores vision og værdier afspejler, sammen med vores engagement for ESG, 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

Metro Service er forpligtet til at respektere alle internationale menneskerettigheder, som angivet i Metro Services menneskerettigheds-politik. I et forretningsperspektiv inkluderer menneskerettigheder i særdeleshed arbejdsvilkår samt et sundt og sikkert arbejdsmiljø. I Danmark er disse områder i vid udstrækning reguleret i lovgivningen og af kollektive overenskomster.

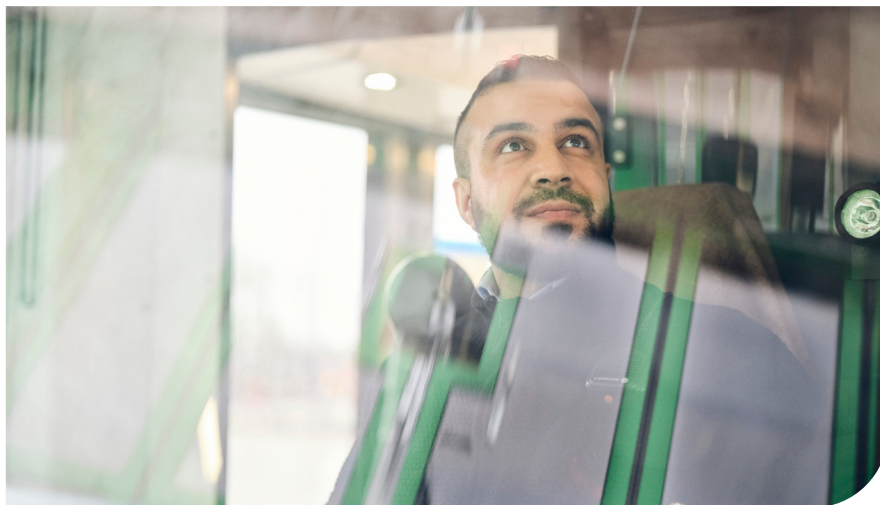
Metro Service vil sikre fair forhold for alle medarbejdere, der arbejder på vores vegne. Derfor har vi udviklet en compliance model, der skal sikre fair arbejdsforhold, retfærdig konkurrence samt fuldstændig efterlevelse af danske og internationale arbejdsmarkedsregler og standarder.

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.

Som angivet i Metro Services diversitets- og inklusionspolitik, ønsker vi 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 er forpligtet til at tilbyde fair og konkurrencedygtige lønninger, sikre lige løn for lige arbejde og opretholde gennemsigtighed i vores kompensationspraksis for at fremme en retfærdig arbejdsplads. Disse forpligtelser er

beskrevet i vores Lønpolitik. 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. Dette inkluderer et fokus på både fysisk og mental sundhed, med proaktive tiltag til at støtte mental trivsel og forebygge arbejdsrelateret stress

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.

Trivsel hos passagerer

Metro Service er forpligtet til at sikre et sikkert, respektfuldt og inkluderende miljø for alle passagerer. Vi anerkender vores ansvar for at sikre rettighederne og trivslen hos dem, der dagligt benytter vores tjenester. Dette inkluderer at levere tilgængelig, pålidelig og komfortabel transport for personer af alle baggrunde, evner og behov. Vi opretholder en nulolerancepolitik over for enhver form for chikane, diskrimination eller vold på vores områder og i vores tog.

Vores personale er uddannet til at støtte passagersikkerhed og reagere effektivt på enhver hændelse for at sikre en positiv oplevelse for alle. Derudover stræber vi efter at opretholde de højeste standarder for tilgængelighed og servicekvalitet for at imødekomme vores samfunds forskellige behov.

Miljø og klima

Miljømæssige forpligtelser

Som beskrevet i Metro Services miljøpolitik, er vi forpligtet til at udføre vores aktiviteter og samtidig minimere vores miljøpåvirkning. Når vi har ansvaret for at drive Københavns Metro og Letbanen, anerkender vi vores ansvar og mulighed for at levere miljømæssigt bæredygtige transportløsninger.

Vi opfylder vores forpligtelser ved at identificere samt minimere miljø-påvirkninger og styrke positive bidrag samtidig med, at vi håndterer miljømæssige risici og forfølger muligheder.

Vores forpligtelser dækker alle relevante miljømæssige emner, herunder klimaforandringer, forurening, vand og cirkulær økonomi.

Metro Service respekterer alle relevante miljøreguleringer.

Metro Service har introduceret og implementeret 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. Forebyggende foranstaltninger træffes for at undgå negative påvirkninger, og for at faktiske negative påvirkninger mindskes, når de opstår – i overensstemmelse med miljøledelses-systemet tilpasset ISO 14001.

Vi forventer, at alle ansatte hos Metro Service hjælper med at reducere vores miljøpåvirkning.

Forpligtelser i vores værdikæde

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.

Vi forventer, at alle vores samarbejdspartnere underskriver og lever op til

de miljømæssige forpligtelser, der er beskrevet i vores adfærdskodeks for leverandører.

Virksomheds- adfærd

Unfair Adfærd og Antikorrupktion

Efterlevelse 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, fair konkurrence, korrekthed og loyalitet.

Flere detaljer kan findes i Metro Services politik for ansvarlig virksomhedsadfærd, som fremhæver vores forpligtelse til de højeste standarder for forretningsetik.

Vi afviser alle former for aktiv eller passiv korrupktion, 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.

Ved forhandling med erhvervslivet eller private, kommercielle partnere eller ved forbindelser med offentlige myndigheder, forbyder vi enhver form for favorisering, incitamenter eller fordele, som kan kompromittere etiske standarder eller give uberettigede fordele. Dette inkluderer kontant betaling, løfter om beskæftigelse eller kommercielle muligheder, som kan give fordele til ansatte i den offentlige forvaltning eller til en privat partner.

Gaver og Donationer

Metro Service regulerer strengt modtagelse og tilbud af gaver og donationer. Medarbejdere må ikke acceptere eller tilbyde nogen gave, gæstfrihed eller donation, der kunne påvirke forretningsbeslutninger eller skabe et indtryk af upassende adfærd. Alle gaver og donationer skal overholde virksomhedens politikker og godkendes efter behov. Enhver gave eller fordel med en værdi ud over et nominelt beløb skal rapporteres til ledelsen for

vurdering. Se venligst Metro Services politik for gaver og repræsentation for mere detaljerede oplysninger.

Interessekonflikter

Medarbejdere forventes at undgå situationer, hvor personlige, private eller forretningsmæssige interesser kunne komme i konflikt med deres professionelle ansvar. Enhver potentiel interessekonflikt, uanset om den er finansiel, personlig eller familiær, skal straks oplyses til ledelsen for at sikre gennemsigtighed og for at opretholde tillid til vores drift. Medarbejdere må ikke bruge deres position til personlig vinding eller til fordel for nære bekendte, og de er forpligtet til at handle i Metro Services og ATM-gruppens bedste interesse som helhed. Se venligst Metro Services politik for ansvarlig virksomhedsadfærd for mere detaljerede oplysninger.

Ejendomsret Metro Service lægger stor vægt på ansvarlig brug og beskyttelse af virksomhedens aktiver. Medarbejdere er betroet Metro Services og Metroselskabets ejendom, herunder fysiske aktiver,

immaterielle rettigheder og fortrolige oplysninger. Alle medarbejdere forventes at håndtere disse aktiver ansvarligt, undgå misbrug og straks rapportere enhver mistanke om tab, tyveri eller skade. Tilegnelse eller uautoriseret brug af virksomhedens aktiver er strengt forbudt.

Relationer til tredjeparter

Leverandører

Metro Service ønsker at samarbejde med vores leverandører på en transparent og struktureret måde. En indkøbs- og compliancepolitik er etableret og implementeret i vores daglige forretning for at sikre gennemsigtighed i alle tredjepartsrelationer. 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 korruption og svig forbundet med relationer til tredjeparter er mindst mulig.

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

Vi kræver, at alle hovedleverandører skriver under på vores standardkontrakt, som indeholder en forpligtelse til at handle i overensstemmelse med gældende love

og regler samt de minimums-standarder, der er angivet i vores adfærdskodeks for leverandører. I kontrakten står også vores dokumentationskrav til leverandøren, og konsekvenserne ved et brud af kodekset.

Som opfølgning på vores leverandørers og underleverandørers kravefterlevelse



indsamler vi 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 interessestænders værdier.

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 transparens 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 interesser og sigte efter en mere bæredygtig vækst. I den forbindelse har vi implementeret systemet Enterprise Risk Management (ERM), der dækker miljømæssige, sociale, ledelsesmæssige, og operationelle risici. Dette inkluderer områder såsom anti-korruption, miljømæssige risici, menneske-retigheder og cybersikkerhed. Vi er forpligtet til løbende at identificere, vurdere og afbøde påvirkninger, der kunne påvirke vores medarbejdere og passagerer, samtidig med at vi minimerer økonomiske risici og udnytter muligheder til fordel for Metro Service som helhed.

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, databeskyttelse 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 Services velfortjente, gode omdømme. Vi er dedikerede til at behandle al information med det største omhu og sikre, at data fra medarbejdere, kunder og tredjeparter beskyttes i fuld overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen (GDPR) og andre gældende databeskyttelsesregler.

Medarbejdere skal undgå uautoriseret videregivelse af fortrolige oplysninger og bruge dem udelukkende til forretningsformål. Medarbejdere er også forpligtet til at respektere intellektuelle ejendomsretigheder og beskytte Metro Services og ATM-gruppens fortrolige information, know-how og forretningshemmeligheder. Sådanne oplysninger må kun bruges til

autoriserede formål og i overensstemmelse med Metro Services politikker.

Metro Service har implementeret passende procedurer for at sikre sikker håndtering af information, forhindre misbrug og garantere, at data kun bruges til lovlige og passende formål.

Medierelationer

Metro Service er forpligtet til at opretholde en transparent medierelation. Levering af klar og entydig information i overensstemmelse med Metro Services politikker er afgørende 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.



3

Efterlevelse og rapportering

Forpligtelser

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 dette etiske kodeks og vores principper for social ansvarlighed.

Enhver leder er forpligtet til at gå forrest som et godt eksempel, respektere det etiske kodeks, og sikre, at disse principper overholdes, straks iværksætte korrigerende foranstaltninger om nødvendigt og rapportere til topledelsen i tilfælde af

konflikt mellem dette etiske kodeks og driften i Metro Service.

Metro Service er forpligtet til at overholde alle gældende love og regler. I tilfælde hvor dette etiske kodeks er i konflikt med gældende lovgivning, vil loven have forrang. Men hvor kodekset sætter højere etiske standarder, forventes medarbejderne at følge kodekset.

Rapportering

Metro Service er forpligtet til gennemsigtighed i vores etik og efterlevelsesspraksis. Mens vi opretholder fortrolighed, giver vi regelmæssige opdateringer om udfald og tendenser af rapporterede bekymringer for at fremme en kultur af åbenhed og kontinuerlig forbedring. Denne forpligtelse forstærker vores dedikation for ansvarlighed og etisk integritet. Metro Service rapporterer årligt om ESG-anliggender i vores CSRD-tilpassede årsrapport.

Rapportering af manglende efterlevelse og whistleblowerordning

Hvis medarbejdere er vidne til eller mistænker manglende efterlevelse af virksomhedens politikker eller etiske standarder, opfordres de til at rapportere problemet via vores whistleblowerordning på vores hjemmeside eller ved at kontakte en leder, HR, arbejdsmiljørepræsentanter eller tillidsrepræsentanter. Whistleblowerordningen giver en fortrolig og sikker måde at rapportere forseelser eller uetisk adfærd. Alle rapporter behandles fortroligt og undersøges hurtigt for at sikre retfærdig behandling, og whistleblowere er fuldt beskyttet mod repressalier. Vores klageprocedure er gennemsigtig og designet til at opretholde rettighederne og værdigheden for alle medarbejdere. Metro Service er forpligtet til at opretholde en etisk, sikker og gennemsigtig arbejdsplads og værdsætter medarbejdernes rolle i at opretholde disse standarder.

Metro Service

Metrovej 3
2300 København S

T. + 45 7015 1615
metroservice.dk

