



Hållbarhetsredovisning 2012



Hertz arbetar sedan länge för att bidra till en hållbar samhällsutveckling. De produkter och tjänster som Hertz erbjuder kan bidra till ett effektivare utnyttjande av bilen. Som marknadsledare i branschen kommer Hertz fortsätta att visa vägen mot nya tjänster och produkter som är mer hållbara än idag.

Omfattning och avgränsning

Detta är Hertz Sveriges fjärde hållbarhetsredovisning. Den beskriver Hertz Sveriges verksamhet ur ett ekonomiskt, miljömässigt och socialt perspektiv. Redovisningen är gjord i enlighet med GRI:s (Global Reporting Initiative) riktlinjer för hållbarhetsrapportering, nivå B. Redovisningen är granskad av GRI för kontroll av att ramverket har följts. För närvarande finns inga planer på att låta en extern part bestyrka redovisningen.

Redovisningens tyngdpunkt ligger på de frågor som Hertz Sverige och dess intressenter anser vara viktigast för företaget och där information varit möjlig att få fram. Hertz Sverige avser att ta fram en hållbarhetsredovisning årligen. Historiska data presenteras för indikatorer när sådana finns. Inga förändringar avseende antalet eller vilka indikatorer som redovisas har gjorts jämfört med år 2011. Hertz (First Rent A Car AB) ställer i dagsläget inte krav på franchisetagarna att följa den nya standarden ISO 26000 fullt ut. De omfattas därför inte av hållbarhetsredovisningen.

När det gäller ekonomiska och sociala aspekter omfattar redovisningen Hertz (First Rent A Car AB) egen verksamhet samt det helägda dotterbolaget Sunfleet Carsharing AB. Redovisningen av miljöaspekter följer omfattningen av Hertz miljöledningssystem, vilket även innefattar fristående återförsäljare och Sunfleet.

Läsanvisningar

Redovisningen inleds med en berättande del där Hertz verksamhet beskrivs. Därefter följer en redogörelse för styrning och organisation av företaget och hållbarhetsfrågorna. De efterföljande avsnitten innehåller beskrivningar och indikatorer kring Hertz arbete inom de tre hållbarhetsområdena: ekonomi, miljö och socialt ansvarstagande.

Besök gärna våra hemsidor www.hertz.se/omhertz samt www.sunfleet.com för mer information om Hertz och Sunfleets hållbarhetsarbete.

Tyngdpunkten i hållbarhetsredovisningen ligger på områdena miljö och socialt ansvarstagande. För mer detaljerad ekonomisk redovisning hänvisas till Hertz (First Rent A Car AB) årsredovisning. Med "Hertz" avses genomgående First Rent A Car AB samt Sunfleet där inget annat anges när ekonomi och sociala aspekter behandlas. När miljöaspekter behandlas avser "Hertz", utöver First Rent A Car AB, de franchisetagare som omfattas av företagets miljöledningssystem samt Sunfleet där inget annat anges.

VÄLKOMMEN TILL HERTZ		
HÅLLBARHETSREDOVISNING 2012	02	
Omfattning och avgränsning	02	
Läsanvisningar.....	02	
VD-ORD	04	
HERTZ HÅLLBARHETSARBETE -		
SJU HÅLLBARHETSMÅL OCH STÄNDIGT		
FÖRBÄTTRINGSARBETE	05	
HÅLLBARHETSÅRET 2012	06	
Hållbarhetsåret 2012.....	06	
Viktiga händelser - framsteg, utmaningar		
och åtgärder under 2012	06	
Organisation, ekonomi och kundnöjdhet	06	
Affärer, samarbeten, affärsutveckling och utmärkelser ..	06	
Fordon och fordonsvård	06	
Polycys, processer och rutiner	07	
Möjligheter och risker	07	
Möjligheter	07	
Risker	08	
Drivkrafter för hållbarhetsarbetet	08	
OM HERTZ - VERKSAMHET,		
PRODUKTER OCH TJÄNSTER	09	
Om Hertz	09	
Tabell: Fakta om Hertz	09	
Koncernen Hertz Sverige	10	
Diagram: Organisationsschema Hertz	10	
Diagram: Organisationsschema Sunfleet Carsharing		
AB (Sunfleet)	10	
Diagram: Ägarstruktur	10	
Medlemskap i organisationer och initiativ		
som stöds av Hertz.....	10	
Faktaruta: Hertz produkter, tjänster och koncept	11	
1. HÅLLBARHETSSTRATEGI OCH STYRNING ..	12	
Bolagsstyrning för First Rent a Car AB	13	
Regelverk för bolagsstyrning	13	
Övervakning	13	
Styrelse och ledning.....	13	
Diagram: Bolagsstyrning FRAC.....	13	
Medarbetarnas möjlighet att påverka		
Styrelse och ledning.....	14	
Belöningsystem	14	
Styrning och organisation av Hertz		
hållbarhetsarbete	14	
Vision, affärsidé och värdegrund	14	
Riktlinjer och policyer	14	
Organisation av hållbarhetsarbetet	14	
Faktaruta: Hertz och Sunfleets vision	15	
Medarbetare i CR-gruppen (Corporate Responsibility) ..	16	
Hertz Intressenter	17	
Diagram: Hertz nyckelintressenter	17	
Intressentdialog.....	17	
Intressentdialoger 2012.....	17	
Exempel på dialoger med intressenter under 2012 ..	17	
Väsentlighetsanalys	18	
Tabell: Resultat väsentlighetsanalys.....	18	
2. EKONOMISKT ANSVAR	19	
Styrning och organisation av Hertz ekonomi	20	
Miljö- och sociala faktorer påverkan		
på Hertz ekonomiska resultat	20	
Mål 2012: Omsättning och resultat	20	
Tabell: Nyckeltal Hertz.....	20	
Tabell: Nyckeltal Sunfleet.....	20	
Tabell: Hertz utgifter 2012 fördelade på		
intressentgrupp	20	
Tabel: Sunfleet utgifter 2012 fördelade på		
intressentgrupp	20	
Investeringar	21	
Möjlig påverkan av Hertz ekonomi till		
följd av klimatförändringen	21	
3. MILJÖANSVAR	22	
Styrning och organisation av Hertz miljöarbete ..	23	
Miljöorganisation	23	
Miljöaspekter, miljöpolicy och miljömål.....	23	
Försiktighetsprincipen	23	
Utbildning	23	
Miljöledningssystemets omfattning	23	
Hertz utmaningar inom miljöområdet.....	23	
Hertz betydande miljöaspekter	23	
Råvaru- och resursförbrukning	23	
Utsläpp till luft	23	
Utsläpp till vatten	23	
Utsläpp till mark	24	
Organisation	24	
Indirekt positiv påverkan på samhället	24	
Internt miljöarbete	24	
Utsläppen från transporter, uppvärmning		
och elanvändning	24	
Diagram: Utsläpp av fossil koldioxid från		
den egna verksamheten	24	
Interna transporter	24	
Leverans av fordon till kund	24	
Lastbilstransporter av hyrbilar - Eurotransport	24	
Intern förflyttning av fordon	24	
Däcktransporter	25	
Tabell: Utsläpp av fossil koldioxid från interna		
transporter (ton).....	25	
Tjänsteresor.....	25	
Diagram: Interna utsläpp av fossil koldioxid jämfört		
med fossila koldioxidutsläpp från hyrbilsflottan	25	
Medarbetares resor till och från arbetet	25	
Uppvärmning och elanvändning	25	
Diagram: Fördelning interna utsläpp av fossil		
koldioxid	25	
Tabell: Energianvändning och koldioxidutsläpp	26	
Avfallsshantering	26	
Vattenförbrukning och utsläpp till vatten	26	
Tabell: Vattenförbrukning totalt	26	
Kemikaliehantering	26	
Inköp av varor och tjänster.....	26	
Dubbdäck	27	
Diagram: Fördelning dubbdäck/friktionsdäck	27	
Miljöpåverkan från användning av Hertz och		
Sunfleets produkter	27	
Diagram: Kilo partiklar från diesel.....	27	
Diagram: Kilo CO / NO _x / Partiklar från däck.....	27	
Miljömål år 2012, 2015 och 2020	27	
Diagram: Utsläpp av fossil koldioxid CO ₂ från		
hyrbilsflottan (gram per kilometer 2007-2020)	27	
Miljöprestanda och påverkan från Hertz Fordon ..	27	
Diagram: Energianvändning - bränsleförbrukning		
per bränsle (liter) och 10 kilometer, 2004-2012	28	
Diagram: Utsläpp av fossil koldioxid från		
hyrbilsflottan, 2004-2012	28	
Diagram: Andel körda kilometer per		
bränsleslag, 2004-2012	28	
Diagram: Antal körda kilometer jämfört med utsläpp av		
fossil koldioxid, 2007-2012 förändring i procent ...	28	
Bilpoolen Sunfleet - att dela bil är smartare	29	
Diagram: Körda bilpoolskilometer ökning i procent ..	29	
Klimatkompensation	29	
Övrigt miljöarbete	29	
4. SOCIALT ANSVAR	30	
Ansvar för produkter och tjänster	31	
Styrning och organisation av Hertz		
produkter och tjänster	31	
Säker fordonsflotta	31	
Tjänster för personer med rörelsehinder	31	
Service och underhåll av Hertz fordon	31	
Hantering av känslig information om kunden	32	
Kundkvalificering utan diskriminering	32	
Produktmärkning och information	32	
Marknads- och kundundersökningar	32	
Diagram: Global uppföljning av kundnöjdhet	32	
Kundtjänsthantering	33	
Marknadskommunikation	33	
Medarbetare	34	
Styrning och organisation av Hertz		
medarbetarfrågor	34	
Anställda och anställningsvillkor.....	34	
Personalstyrka och personalomsättning	34	
Tabell: Personalstyrka	34	
Tabell: Personalomsättning.....	34	
Anställningsvillkor och förmåner	34	
Utbildning och utveckling	34	
Diagram: Personalfördelning på befattningsnivå	35	
Tabell: Utbildningstimmar per personalkategori	35	
Diagram: Fördelning av anställda, kön och		
befattningsnivå	35	
Mångfald och jämställdhet	35	
Diagram: Fördelning av anställda, ålder.....	35	
Diagram: Fördelning av ålder i styrelsen		
och ledningen	36	
Lönefördelning mellan män och kvinnor	36	
Arbetsmiljö	36	
Arbetssskador	36	
Sjukfrånvaro	36	
Tabell: Olyckor och frånvaro	36	
Inflytande och medbestämmande	36	
Samhällsansvar	37	
Styrning och organisation av Hertz		
samhällsansvar	37	
Rättvis konkurrens	37	
Representation och gåvor	37	
Leverantörer och affärspartners.....	37	
Delaktighet i politiska processer	37	
Samhällsinvesteringar	38	
Sponsring och frivilliga bidrag.....	38	
Faktaruta: Exempel på verksamheter som		
Hertz stödjer genom sponsring eller bidrag	38	
BERÄKNINGSMETODER OCH UNDERLAG	39	
Ekonomi	39	
Nyckeltal	39	
Miljö	39	
Energianvändning och utsläpp	39	
Antaganden	39	
Interna transporter	39	
Resor till och från arbetet.....	39	
Tjänsteresor	39	
Bruksel och uppvärmning	39	
Vatten	40	
Bränsleförbrukning hyrbilar	40	
Medarbetare	40	
Personalstyrka	40	
Personalomsättning	40	
Skador och frånvaro	40	
DEFINITIONER	41	
GODKÄNNANDE FRÅN GRI	43	
GRI-KORSREFERENSTABELL	44	
KONTAKTUPPGIFTER	51	



Sedan 2009 har vi redovisat vårt hållbarhetsarbete i en årlig redovisning. Redovisningen beskriver Hertz Sveriges och Sunfleets hållbarhetsarbete. Det är på många sätt ett unikt arbete för två relativt små tjänsteproducerande företag i resebranschen.

Denna redovisning beskriver hur vi ser på hållbarhet och vad det betyder för oss som företag, våra chefer och övriga medarbetare. Det visar också för kunder, leverantörer, myndigheter, NGO:s och övriga omvärldsintressenter vad vi står för, våra visioner och strategier. Redovisningen är också vår s.k. Communication On Progress (COP), en bekräftelse av vårt fortsatta stöd för FN:s Global Compact och dess tio moralprinciper.

Hertz vision är sedan snart 100 år att erbjuda transportlösningar. Det som tillkommit på senare år är insikten att vi i västvärlden har stora möjligheter att utnyttja fordonsparken effektivare och skapa möjligheter för att minska miljöpåverkan. Vi har idag ett aktivt samarbete med leverantörer av fordon och teknik för att möjliggöra detta. För att exemplifiera kan vi ta en resa från Stockholm till Göteborg där färdsättet inkluderar tåg eller flyg. Personen i exemplet åker tjänstebil till Arlanda och ställer den på långtidsparkeringen, flyger till Göteborg och tar en taxi till sitt företags produktionsställe. Denna resa är ineffektiv. Bilen som står på Arlanda är underutnyttjad under tiden personen är i Göteborg. Tänk om personen istället hade haft ett verktyg som kunde ge rätt information, hade bokat tåg eller flyg med anslutningståg/buss till Arlanda, bokat hyr-/poolbil till produktionsstället som dessutom automatiskt lades upp som en samåkningsresa. Eftersom det inte behövs någon tjänstebil hade företaget gjort en ekonomisk besparing, de lägre utsläppen tjänar såväl samhället och företaget på och samåknningen kan ge en social vinst där nya spännande möten skapas. Samhällsekonomiskt är detta en ren vinst, bilen som i annat fall skulle ha stått på Arlanda är ju en outnyttjad och oåtkomlig resurs.

Detta är Hertz och Sunfleets övergripande vision, att bidra till ett mer hållbart resande, utan att göra avkall på bekvämlighet, enkelhet och den tjuvning bilen kan ge föraren och medpassagerarna. Vägen till denna vision är lång. Vår resa har bara börjat. Under flera år i rad har biluthyrningsbranschen haft det tufft med vikande antal hyrbilskunder på flygplatser, företag som inte vågar anställa och därmed har mindre behov av flexibla transportlösningar. Hyrbilsbranschen i sin helhet backade med fem procent. Positivt är att våra medarbetare är nöjda och glada. Medarbetare är vår viktigaste resurs, om de inte trivs, trivs inte heller kunden hos oss. Glädjande nog har vi fortsatt hög kundnöjdhet vilket är en given konsekvens av ett bra medarbetarklimat.

Under 2012 lyckades vi inte uppnå flera av våra övergripande mål inom Hertz. Detta har tvingat oss till en del diskussioner. Är målen relevanta? Kan vi påverka omvärldsfaktorer? Är vi en attraktiv arbetsgivare? Är kunderna nöjda? Alla dessa frågor och fler därtill kräver en omfattande analys. Under 2013 kommer vi ägna mycket tid åt att fortsätta analysera och göra handlingsplaner för att komma stärkta ur den kortsiktiga ekonomiska kris som branschen just nu upplever.

I detta ansträngda läge är det extremt viktigt att fokusera på nya tjänster. Bilpooler, som vi har erbjudit sedan slutet av 1990-talet, är ett exempel. På senare år med en exponentiell tillväxt. Under 2012 växte Sunfleet med 41 procent. Att bygga ihop alla våra tjänster, långtidsförhyrning, korttidsförhyrning, bilpooler, samåkningstjänster och gratistjänster med andra aktörer såsom kollektivtrafik är ett ännu nyare exempel. Vi har alltid legat i framkant och utmanat oss själva. Vi var först med biluthyrning och är nu först i branschen att bidra med ett mer hållbart transportsystem i samhället.

Niklas Siljeblad, vd Hertz
Peter Algurén, vd Sunfleet

HERTZ HÅLLBARHETSARBETE - SJU HÅLLBARHETSMÅL OCH STÄNDIGT FÖRBÄTTRINGSARBETE

Hertz har sju övergripande hållbarhetsmål (ett ekonomiskt mål, två miljömål och fyra sociala mål) för att nå både en hållbar affärs- och samhällsutveckling samt ständig förbättring.

Hållbarhetsarbetet inkluderar dessutom ett flertal detaljerade mål som Hertz jobbar mot. Mer om dessa finns att läsa om i hållbarhetsredovisningen under respektive område.

Hållbarhetsområde	Mål	Nyckeltal	2009	2010	2011	2012	Framsteg och åtgärd
Ekonomi	Nå en vinstmarginal på 5 procent, soliditet på 20 procent och lönsam tillväxt till år 2013.	Nettoomsättning (tkr) <i>Exklusive Sunfleet.</i>	430 382	479 672	483 358	447 474	Negativ trend, omsättningen minskade. Hertz har dock ökat sin marknadsandel något på en vikande hyrbilsmarknad. Strategin är att fortsätta vara marknadsledande samtidigt som nya affärsområden, såsom Mobility Management utvecklas. Sunfleets omsättning ökade kraftigt med 41 procent.
		Resultat efter skatt (tkr). <i>Exklusive Sunfleet.</i>	717	9 246	-1 386	10 786	Positiv utveckling men under målsättningen. Huvudorsaken är en vikande hyrbilsmarknad. Strategin framöver är fokus på kostnader relaterade till flottan, samordning av inköp samt att öka omsättningen. Sunfleets resultat efter skatt var positivt.
Miljö	Halvera kundernas fossila koldioxidutsläpp till år 2020 jämfört med år 2007.	Utsläpp av fossil koldioxid från hela hyrbilsflottan, <i>inklusive Sunfleet</i> (gram per kundkilometer).	114	102	124	122	Positiv utveckling. Den största orsaken till det är att Sunfleet växer mer i relation till Hertz och att det i Sunfleets fordonsflotta fanns enbart miljöfordon enligt 2012 års definition. Dessutom har effektivare dieselfordon kommit in i vagnparken. Någon effekt av elbilar finns än så länge inte då de utgör en mycket liten del av det totala andelen fordon i flottan. Inga hybridfordon fanns under 2012.
	Minska de interna fossila koldioxidutsläppen med drygt 60 procent till år 2020 jämfört med år 2007.	Utsläpp av fossil koldioxid i antal kilo per utlyrd bil (1). <i>Inklusive Sunfleet.</i>	5,7	4,84	4,92	4,65	Positiv trend, den mer strikta tjänste- och resepolicy som infördes under 2012 ger en tydlig påverkan.
Socialt	Personalomsättningen skall inte överstiga 10 procent år 2013.	Personalomsättning (procent). <i>Inklusive Sunfleet</i>	3	14	15	23	Fortsatt negativ trend. Som ett resultat av vikande hyrbilsmarknad och en pressad lönsamhet fortsatte personalomsättningen att vara hög. Även 2013 lär vara ett år med relativt hög personalomsättning. En stabilt lägre nivå beräknas nås under 2014.
	Medarbetarindex enligt TNS Sifo ska vara minst 69 år 2013. (2)	Genom medarbetarindexet mäts individ, organisation, mål, ledarskap och engagemang i företaget. <i>Inklusive Sunfleet.</i>	i.u.	i.u.	67	67	Hertz ligger över branschindex som 2012 låg på 66 procent, men företaget jobbar vidare för att nå målet med hjälp av till exempel coaching, service- och skadeutbildningar samt bättre introduktionsutbildningar.
	Antalet sjukdagar 2013 ska inte överstiga antalet sjukdagar 2012.	Sjukfrånvaro per anställd (dagar) <i>Inklusive Sunfleet.</i>	12,9	13,5	14,1	21,9	Fortsatt negativ trend - avdelnings-/stationschefernas analyser av sjuktalet har lett till ett flertal åtgärder. Under 2013 kommer åtgärder för att få ned sjuktalet fortsatt vara i fokus.
	Mål att nå ett Nöjd-Kund-Index NPS värde på minst 52,6 under 2013. (3)	Nöjd-Kund-Index mäter kundnöjdhet, produkter, tjänster och kundbemyndande. <i>Exklusive Sunfleet.</i>	54,8	50,2	53,4	49,6	Negativ trend. En orsak är att väntetider har ökat på grund av en hög beläggning. Fokus på en bättre bilplanering och fler fordon i flottan är huvudåtgärder.

[1] Internt utsläpp av koldioxid för att producera en hyra.

[2] Medarbetarindex. År 2008 och 2009 gjordes mätningen enligt ESI-index (Employee Satisfaction Index). År 2010 gjordes ingen mätning då beslut togs om att göra mätningarna oftare och på annat sätt och för att kunna jämföra värdet mellan olika branscher. År 2011 påbörjades mätningar enligt det nya systemet (TNS Sifo) som inte kan jämföras med resultaten 2008 och 2009.

[3] NPS = Net Promoter Score. NPS började mätas i mars 2009.



Hertz har klarat sig bra på den krympande hyrbilsmarknaden och tappat lite i omsättning. Som enda nationella bilpoolsföretag steg Sunfleets omsättning med mer än 41 procent.

HÅLLBARHETSÅRET 2012

Året som har gått har innefattat många utmaningar men även möjligheter. De största utmaningarna under årets gång var fortsatt, liksom under 2011, att kommunicera och skapa förståelse för hållbarhetsarbetet internt och externt. Att vända den negativa ekonomiska trenden för First Rent A Car AB var även under 2012 en stor utmaning och tog resurser från och påverkade förbättringsarbetet när det gällde de sociala och miljömässiga aspekterna.

För att arbeta proaktivt och uppnå hållbarhetsmålen på kort och lång sikt, och kunna möta utmaningar och intressenters krav och förväntningar, sattes olika åtgärder och program in. Dessa beskrivs nedan.

Viktiga händelser - framsteg, utmaningar och åtgärder under 2012

Organisation, ekonomi och kundnöjdhet

- I oktober tillträdde en ny vd.
- Trots en krympande hyrbilsmarknad minskade omsättningen på Hertz marginellt jämfört med 2011. Omsättningen på Sunfleet steg kraftigt jämfört med 2011 (46 procent).
- Efterfrågan fortsatte att öka från kunder avseende miljöbilar. Tilläggstjänster för att minimera miljöpåverkan ökade.
- Stationerna i Kungsbacka, Sättra och Barkarby stängdes och föll därmed bort från miljöledningssystemet.
- Ett tiotal nya bemannade uthyrningskontor öppnades. Samarbetet med Preem utökades.
- Kundnöjdheten minskade från ett NPS-värde på 53,4 till 49,6 jämfört med 2011. En trolig orsak var en hög beläggning, vilket gav längre väntetider vid uthämtning av hyrbil.

Affärer, samarbeten, affärsutveckling och utmärkelser

- Hertz vann flera upphandlingar och nya avtalskunder.
- Sunfleet skrev flera samarbetsavtal med andra hållbarhetsaktörer, till exempel startades samarbeten med klimatsmarta byggprojekt, konsultfirmor inom hållbarhet samt aktörer inom kollektivtrafik.
- Ett samarbete kring leverans av hyrbil och bilpool i Mobility Management-projektet UbiGo startade.
- En förenklad självbetjäningsskiosk utan nyckelutlämning utvecklades och testades. Under 2013 ska den lanseras i det svenska Hertznätverket.
- Hertz vann *Business Travel Award* och *Grand Travel Award* som bästa hyrbilsföretag under 2012. Priset delas ut av Sveriges främsta affärsreseleverantörer.
- Hertz fick för femte året i rad utmärkelsen *Miljöbästa hyrbilsföretag*. Priset delas ut av organisationen *Gröna Bilister*.

Fordon och fordonsvård

- Tolv elbilar köptes in, tre till Hertz och nio till Sunfleet.
- Fordonsflottans utsläpp av fossil koldioxid sjönk till 122 gram per kilometer.
- Den nya miljöbilsdefinitionen som trädde i kraft den 1 januari 2013 styrde till stora delar fordonsinköpsplanerna för 2013.
- En standard för att tvätta fordon togs fram i syfte att minska kemikalieförbrukningen och använda mindre farliga rengöringsmedel samt samordna inköp.
- En ny och mer omfattande rutin för kontroll av däcktryck infördes för att spara pengar, miljö och säkerställa att alla fordon alltid har rätt däcktryck.
- Utsläppen av fossil koldioxid per medarbetare från Hertz tjänsteresor minskade jämfört med 2011, främst på grund av energieffektivare tjänstebilar.



Hyrbil och poolbil kan fylla en viktig funktion i ett mer hållbart transportsystem.

Policyer, processer och rutiner

- Sunfleet införde en ny resepolicy med fokus på att gå, att cykla, att åka kollektivtrafik och fjärrtåg. Bil och flyg ska endast användas i undantagsfall. Elcyklar har köpts in till kontoren för att användas vid kundbesök och cykelkort erbjuds anställda på huvudkontoret.
- Hertz uppförandekod för medarbetare och leverantörer arbetades fram. Uppförandekoden ska implementeras i organisationen under 2013.
- Arbetet med att ta fram ett nytt program för bättre och längre introduktionsutbildning som innehåller alla hållbarhetsparametrar inom ekonomi, socialt och miljö fortsatte under 2012.
- En process för att analysera sårbarhet och förbättringspotential för IT-infrastrukturen påbörjades.
- Satsning på serviceutbildning och ledarskapscoachning har förbättrat servicen mot kunder och stärkt organisationens ledarskap.
- Hertz anslöt sig till FN Global Compact i början av 2012.
- En ny övergripande hållbarhetspolicy, som inkluderar principerna för FN Global Compact och ISO 26000, togs fram. Denna ska, tillsammans med uppförandekoden, kommuniceras till medarbetare och leverantörer under 2013.

MÖJLIGHETER OCH RISKER

Möjligheter

En förändrad syn på resande och bilers miljöpåverkan innebär stora affärsmöjligheter och utmaningar för Hertz. God tillgång till hyrbil kan minska trafikens totala miljö- och klimatbelastning genom att det blir lättare att till exempel ta tåget större delen av sträckan och hyrbil sista biten. Hyrbilen möjliggör också att dimensionera det egna bilköpet efter normalbehovet, medan det

maximala utrymmesbehovet för till exempel sportlovsssemestern täcks av att man då hyr bil. Detta skulle medföra att stora bränsletörstiga bilar endast används då de verkligen behövs. Vidare väljer allt fler, framför allt i de större städerna, att avstå från egen bil och istället vara med i en bilpool och/eller hyra bil när det behövs.

Enligt Gröna Bilisters beräkningar har en genomsnittlig hyrbil en belägningsgrad på cirka 60 procent och körs cirka 5 000 mil per år, drygt tre gånger så långt som en genomsnittlig privatbil. Därmed är varje hyrbil som blir en miljöbil drygt tre gånger så viktig ur miljö- och klimatsynpunkt som motsvarande privatbil. Hyrbilar är också viktiga för att många kunder utnyttjar hyrbilsfirman för att prova bilar/teknik som de normalt inte använder. En bilpoolsbil ersätter fem till sju bilar enligt Trafikverket och en bilpoolskund kör 50 procent mindre än en genomsnittsbilist.

Hertz har sedan några år tillbaka identifierat en ny affärsmöjlighet – "Mobility Management". Riksdagen har uttalat stöd för att den så kallade fyrstegsprincipen ska användas vid transportplanering. Enligt principen ska sådana åtgärder prioriteras som innebär hushållning med resurser och begränsning av transportsystemets negativa effekter. I första hand ska enkla lösningar övervägas, vilket innebär att åtgärder analyseras i följande ordning:

1. Åtgärder som kan påverka transportbehovet och val av transportsätt.
2. Åtgärder som ger effektivare utnyttjande av befintlig infrastruktur och befintliga fordon.
3. Begränsade ombyggnadsåtgärder.
4. Nyinvesteringar och större ombyggnadsåtgärder.¹

¹. Källa: www.swepomm.se

Mobility Management kompletterar investeringar i teknologi och byggande med investeringar i beteendepåverkan, kunskap och samverkan mellan aktörer i transportsektorn. Huvudverktygen är information, kommunikation, samordning och organisation. Arbetet med Mobility Management tas upp i regeringens proposition 2001/02:20 under rubriken "Hållbart resande". Regeringen menar i propositionen att Vägverket bör arbeta med åtgärder som påverkar efterfrågan på transporter i riktning mot ett hållbart resande. Hertz/Sunfleet har identifierat dessa områden och ser en stor affärsmöjlighet i detta framöver. Under 2013 kommer Hertz fortsätta sitt arbete med att bygga ihop sina tjänster till Hertz Mobility Management och samarbeta med andra aktörer inom mobilitet.

Under 2012 engagerade sig Hertz och Sunfleet i Mobility management-projektet UbiGo som leverantörer av hyr- och bilpoolsbilar. Projektet är tänkt att knyta ihop kollektivtrafik, cykel, bilpool, hyrbilar och taxi i en samlad tjänst som möjliggör flexibelt resande utan egen bil. Under 2013 kommer en pilotstudie påbörjas i Västra Götaland med 100 testhushåll, se mer på www.ubigo.me.

En attraktiv arbetsgivare har större möjligheter att få den bästa kompetensen. En god arbetsmiljö skapar bättre förutsättningar för att rekrytera och behålla engagerade och kompetenta medarbetare. Hertz har en övertygelse om att en personalstyrka som speglar befolkningen är optimal eftersom den också speglar kunderna. Företaget arbetar långsiktigt med mångfald bland både kunder och medarbetare för att inte tappa marknadsandelar. Hertz tror att fortsatt investering i och utveckling av nya och befintliga tjänster är en förutsättning för att fortsätta att vara marknadsledande. Utökad tillgänglighet både när det gäller öppettider med automatiserade kiosker och antal uthyrningskontor är en del av detta.

Risker

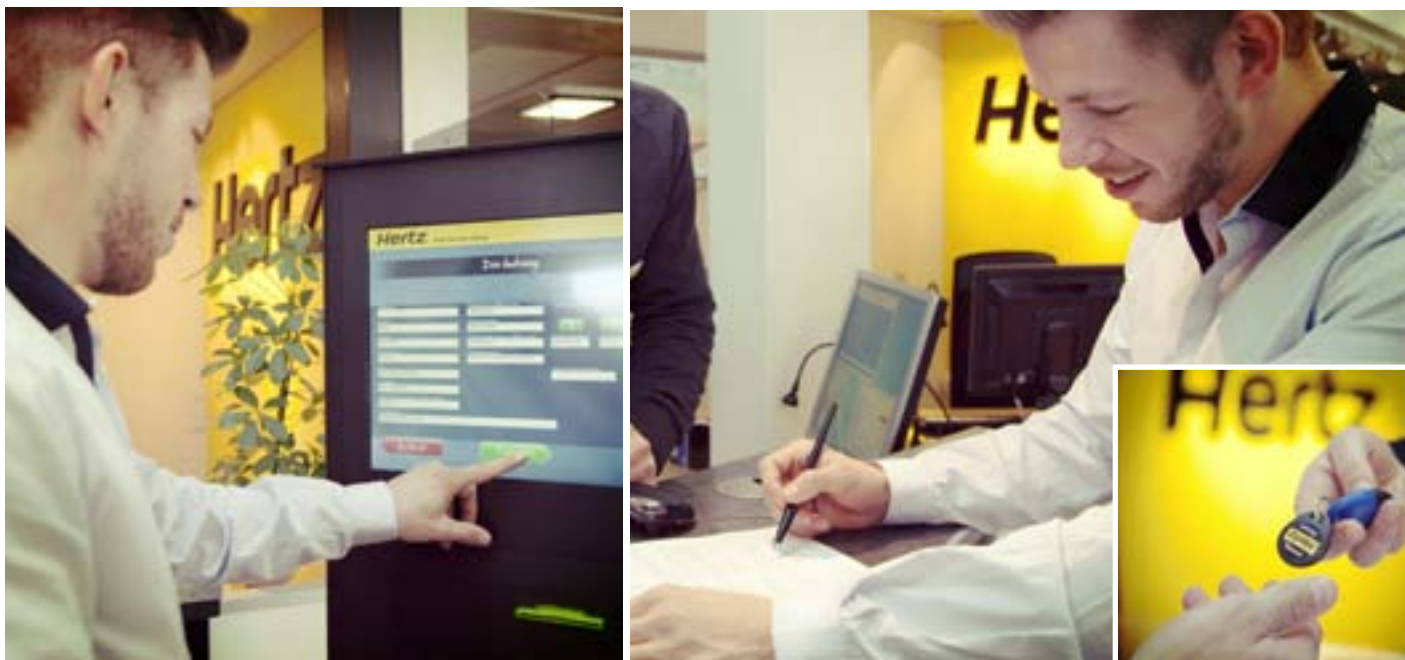
Möjligheterna för Hertz att bedriva biluthyrning på ett effektivt sätt begränsas när viktiga förutsättningar som tankningsmöjligheter och tvättanläggningar försvinner och antalet parkeringsplatser tillgängliga för hyrbils-/bilpoolsföretagen sjunker. Detta är ett problem framför allt i storstadsområdena. Enligt den undersökning som Hertz genomförde genom Sifo år 2009 är det dessutom i storstäder som behovet och intresset för hyrbilar är särskilt stort. Hertz möjligheter att minska utsläppen av fossil koldioxid från fordonsflottan är till stor del beroende av att fordonsproducenterna utvecklar fordon med lägre utsläpp samt styrande regelverk från myndigheterna avseende fordonsutsläpp. För att möjliggöra mer långsiktiga satsningar från bilproducenterna behövs en långsiktig strategi och ett tydligt regelverk från myndigheterna. Ägarens krav påverkar också möjligheten att fritt styra över vagnparken då tillgången på specifika fordon inte alltid motsvarar Hertz behov.

En risk för Hertz är att regler som gäller för miljöfordon utformas till att bara omfatta privatbilismen. Skatter och avgifter som påförs bilar kan vara ett hinder i utvecklingen för hyrbilbranschen,

men också en fördel beroende på hur avgifterna formuleras. En tydligare styrning från egenägd bil till ett mer effektivt individuellt resande skulle ge en positiv inverkan. En ökad kostnad för ägande av bil skulle till exempel medföra en möjlighet för Hertz, eftersom detta troligen skulle leda till att fler valde att hyra/dela/samåka istället för att äga bil. Ett samhälle där alla äger en egen bil är inte hållbart i längden. Hertz erbjuder med sina olika tjänster ett alternativ till egen bil med bibehållen flexibilitet och individualitet.

Drivkrafter för hållbarhetsarbetet

Historiskt har det varit de ekonomiska och miljömässiga kraven från Hertz kunder som har drivit och driver utvecklingen av företagets hållbarhetsarbete framåt. Trenden från 2011, att många kunder kräver att Hertz även presterar goda resultat avseende sociala aspekter såsom etik och moral, förstärktes under 2012. Det blir allt vanligare att sociala skullkrav tas med vid upphandlingar och Hertz målsättning är att prestera bättre än branschen i genomsnitt. Även i Hertz interna företagskultur blir de sociala målen allt viktigare. Hållbarhetsarbetet är ett sätt för Hertz att behålla en ledande marknadsposition och attrahera medarbetare, kunder samt andra intressenter och samtidigt bidra till att samhället blir mer hållbart. Hertz i Sverige har arbetat med hållbarhetsfrågorna i många år. Nu har även moderbolaget påbörjat detta arbetet. Under 2012 lanserade Hertz Corporation en global hållbarhetsstrategi – Living Journey – som handlar om att integrera hållbarhet i alla delar av Hertz globala verksamhet. För mer information se: www.hertzlivingjourney.com.



Hertz har runt 220 bemannade stationer och Sunfleet har nästan 300 poolplatser. Hos Hertz och Sunfleet är det enkelt att hyra ett fordon.

OM HERTZ - VERKSAMHET, PRODUKTER OCH TJÄNSTER

Hertz i Sverige består av Hertz First Rent A Car AB (FRAC), som har egna biluthyrningskontor, samt ett nätverk av franchisetagare som utgörs av Volvoåterförsäljare, fristående återförsäljare och agenter. Agenterna är fristående företag som säljer Hertz produkter på provisionsbasis. Hertz i Sverige är i sin tur franchisetagare till Hertz International Ltd. Internationellt finns Hertz i ett 150-tal länder med cirka 8 800 uthyrningskontor. Hertz i Sverige består också av Sunfleet Carsharing AB som numera är ett helägt dotterbolag via First Rent Holding AB (se nedan för mer information).

Hertz Biluthyrning har funnits i Sverige sedan 1960 och Sunfleet sedan 1998. Idag har Hertz en rikstäckande verksamhet med drygt 220 uthyrningskontor på 150 orter, från Ystad i söder till Lannavaara i norr. Biluthyrning i FRAC:s egen regi bedrivs på ett trettiofemtal uthyrningskontor. År 2012 hade FRAC och Sunfleet cirka 250 heltidsanställda. I hela nätverket arbetar ungefär 550 personer, men nätverket växer och de senaste åren har det i snitt öppnat ett nytt uthyrningskontor i månaden. Under 2012 fortsatte samarbetet med Preem kring biluthyrning, nio nya uthyrningskontor i Laholm, Malmö, Norrtälje, Hörby, Karlskrona, Stockholm, Bollnäs och Edsbyn tillkom den vägen.

Hertz hyrbilsflotta är den största i Sverige med cirka 10 000 fordon under varumärket Hertz och 700 fordon under varumärket Sunfleet, huvudsakligen Volvo- och Fordbilar. Förutom personbilar erbjuder Hertz även transportfordon, såsom skåpbilar och minibussar. Hertz/Sunfleets kunder är såväl privatresenärer och affärsresenärer från företag, statliga verk och myndigheter, som föreningslivet och försäkringsbolag.

Sunfleet har växt kraftigt årligen sedan starten 1998. Nya bilpooler startas kontinuerligt, under året har fler än 50 nya pool-

platser öppnats. Speciellt stark är tillväxten i Göteborg, Stockholm och Malmö. Planering för att starta upp verksamheten i övriga Skandinavien fortskrider.

I avsaknad av stora konkurrenter opererar Sunfleet ganska fritt och finns representerade i 35 städer med 300 bilpooler. Medelantalet fordon under 2012 uppgick till 648 stycken, vilket är en ökning mot 2011 med drygt 200 fordon. De största utmaningarna är att få tillgång till centralt belägna parkeringsplatser i storstäderna och att skapa medvetenhet om bilpoolstänkandet hos gemene man och hos stat och kommun.

Fakta om Hertz

	2008	2009	2010	2011	2012
Antal biluthyrningskontor, FRAC	42	40	44	36	34
Antal biluthyrningskontor, återförsäljare	146	163	131	168	174
Antal biluthyrningskontor, agenter	6	8	9	10	10
Antal Hertz Self Service-kiosker	1	4	14	17	17
Antal bilhyror, FRAC (utom Sunfleet), återförsäljare och agenter	377 625	378 160	392 581	441 931	422 434
Antal bilpooler (poolplatser) i Sunfleet	97	118	140	236	292
Antal bilhyror, Sunfleet	42 174	64 111	81 023	106 171	158 270

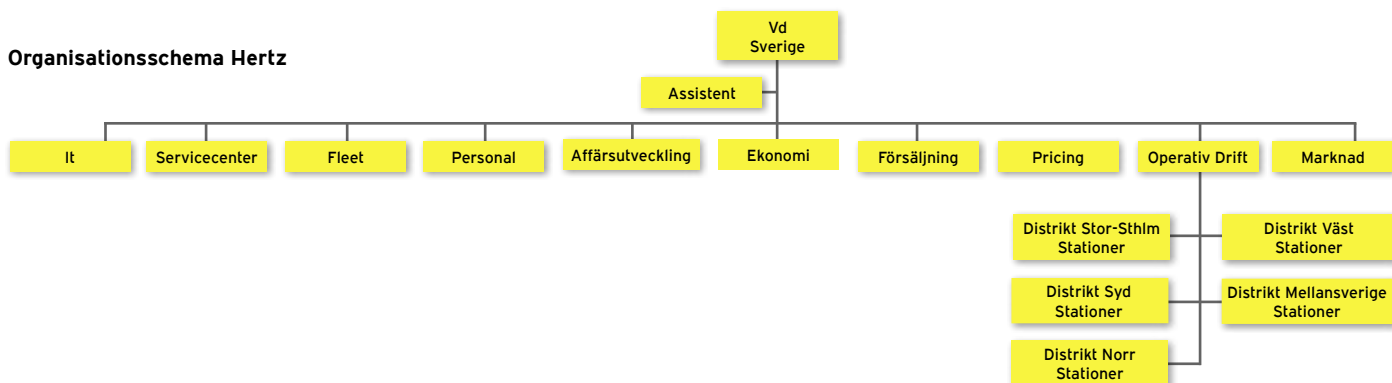
Hertz svenska huvudkontor ligger på Lilla Essingen i Stockholm. Här arbetade omkring 50 personer år 2012. Hertz servicecenter finns sedan 1993 i Arvidsjaur. På servicecentret arbetar cirka 30 personer med främst bokning och kundtjänstrelaterade frågor. Sunfleet har sitt huvudkontor i Göteborg där det arbetar ett tiotal personer.

Koncernen Hertz Sverige

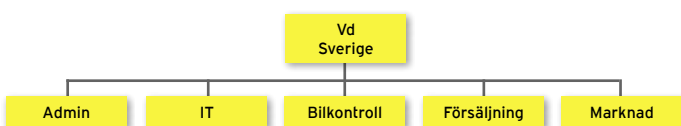
First Rent A Car AB ägs av Alfagus AB (55 procent) och Volvo Personbilar Sverige AB (45 procent). First Rent A Car AB-koncernen består förutom av moderbolaget av de helägda dotterbolagen Sunfleet Carsharing AB, First Rent Invest AB och First Rent Holding AB. Verksamheten i First Rent Invest AB och First Rent Holding AB består av att förvalta strategiska aktieinnehav. Aktieinnehavet i First Rent Invest AB bestod vid utgången av 2012 av 50 procent av aktierna i Bra Bil Sverige AB, vars

huvudsakliga verksamhet består av att äga och förvalta aktier i Volvoåterförsäljare. First Rent A Car AB äger, via dotterbolaget First Rent Holding AB, även dotterbolagen First Rent A Car Norway AS (100 procent), och First Rent A Car Denmark A/S (100 procent). First Rent A Car AB äger även andelar i Trio Bilservice AB (33 procent). Sunfleet bytte 2012 juridiskt namn från Flexibilen till Sunfleet bilpool.

Organisationsschema Hertz

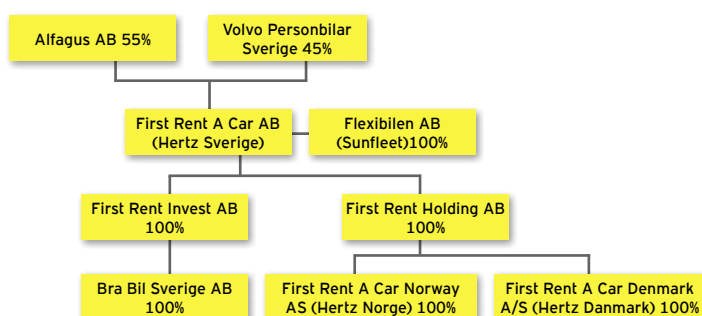


Organisationsschema Sunfleet Carsharing AB (Sunfleet)



Vissa funktioner såsom, personal- och ekonomitjänster köps av moderbolaget.

Ägarstruktur



Medlemskap i organisationer och initiativ som stöds av Hertz

Hertz är medlem i branschförbundet **Biluthyrarna Sverige** där företaget även har en styrelsepost. Inom branschförbundet diskuteras frågor som bland annat berör tillväxt, förebyggande åtgärder kring miljö, säkerhet, fackmässig service och trygghet för kunden. Hertz är medlem och innehar en styrelsepost i **Rese & Turistnäringsen i Sverige (RTS)**. RTS är en näringslivsorganisation som driver affärs- och utvecklingsprojekt i partnerskap med aktörer från privat och offentlig sektor. RTS mål är att stimulera ett ökat entreprenörskap och företagande för att därigenom bygga den gemensamma marknaden åt rese- och turistnäringens intressenter. RTS driver även den regionala, nationella och internationella infrastrukturfrågan för att tillgängliggöra Sveriges regioner och turistattraktioner. Alla dessa aspekter är också viktiga för Hertz och den framtida tillväxten.

Hertz ställer sig bakom EU-initiativet **European Road Safety Charter** för att stödja en halvering av antalet trafikdöda på Europas vägar (www.erscharter.eu). Tillsammans med mer än 1 000 företag, organisationer och myndigheter arbetar Hertz med konkreta åtgärder och kunskapsutbyte för att sänka antalet olyckor i trafiken. Hertz och Sunfleet är deltagare i Klimatpakten och Klimatavtal Upplands Väsby. **Klimatpakten** är ett samarbete mellan Stockholms stad och företag verksamma i Stockholmsregionen. Syftet är att staden och näringslivet ska kraftsamla för att minska klimatpåverkan från dem som lever och verkar i staden. **Klimatavtal Upplands Väsby** är Klimatpaktens motsvarighet för företag verksamma i Upplands Väsby kommun.

HERTZ PRODUKTER, TJÄNSTER OCH KONCEPT

Sunfleet (www.sunfleet.com)

Hertz bilpool Sunfleet startade år 1998 som ett utvecklingsprojekt under namnet mobility.nu och har sedan dess etablerats som den första bilpoolen i världen med enbart miljöbilar. Sunfleets bilflotta består endast av bilar som uppfyller 2012 års miljöbilsdefinition. Under 2012 ökade Sunfleet sitt medlemsantal till cirka 21 500 anslutna användare av bilpoolen, jämfört med 17 000 användare föregående år. Varje månad under 2012 genomfördes i snitt cirka 13 200 resor jämfört med 8 800 resor under 2011. Verksamheten växer kontinuerligt och vid slutet av 2012 fanns Sunfleet representerat i ett 30-tal städer med 292 lokala bilpooler. En bilpool går i enkelhet ut på att flera personer delar på ett antal bilar. Att flera delar på bilarna innebär också att flera delar på bilkostnaderna för exempelvis inköp, skatt, försäkring och service. En bilpool kan ersätta ett företags behov av tjänstebilar samtidigt som privatpersoner ges möjlighet att utnyttja fordonen på kvällar och helger. Hertz erfarenheter vid införande av bilpool visar att större företag kan reducera totala antalet körda tjänstekilometer med upp till 30 procent.

Roadmate (www.roadmate.se)

Roadmate är en samåkningstjänst som lanserades i april 2010. Målet med Roadmate är att ge svenskarna ett bra verktyg för att samåka, både för miljöns och för den ekonomiska vinningens skull, men också för möjligheten att knyta nya sociala kontakter. Roadmate ska bli den självklara mötesplatsen för alla som vill samåka och ett verktyg för dem som genom samåkning vill bidra till en positiv samhällsutveckling.

Freerider (www.hertz.se/freerider)

Hertz Freerider är Hertz unika envägskoncept. När Hertz bilar hyrs envägssträckor behöver de köras tillbaka därifrån de kom. Istället för att Hertz fraktar tillbaka bilarna ges den som är intresserad möjlighet att köra bilen gratis mellan två städer.

Hertz Self Service-kiosk (www.omhertz.se/node/28)

Kioskerna är obemannade uthyrningsautomater som möjliggör uthyrning dygnet runt. Produkten är unik och ensam i sitt slag i världen att sköta både uthyrning och leverans av nyckeln helt automatiserat. I nuläget är det möjligt att hämta hyrbilen via kioskerna på Arlanda terminal 4, Göteborg/Centralstation, Göteborg/Hisingsbacka, Malmö Airport, Malmö, Lund, Malmö/Hyllie, Bromma flygplats, Stockholm/Vasagatan, Stockholm/Sveavägen, Stockholm/Ringvägen, Gävle, Stockholm/Vinsta, Stockholm/Kungsholmen och Helsingborg. Under 2012 utvecklades och testades en förenklad variant utan nyckelutlämning. Tanken är att lansera den under början av 2013.

Hertz Fleet Services (www.hertzfleetservices.se)

Med en traditionell leasingbil är kunden knuten till en bil tills avtalet löper ut. Hertz Flexifleet Långtidshyra är ett bra och enkelt alternativ till leasing. Till skillnad från vanlig leasing behöver kunden inte binda sig till varken bilmärke eller modell, och bindningstiden är endast minst 28 dygn.

rismindustrin, ett antal marknadsföreningar runt om i Sverige och **Näringslivets miljöchefer (NMC)**, en ideell branschöverskridande förening som verkar för att sprida kunskap, kontakter och erfarenheter inom miljöområdet.

Sunfleet samarbetar med **Ekocentrum** för att visa att det finns ett hållbart alternativ till att äga den egna bilen, samtidigt som allianser med företag som jobbar mot samma mål bildas. Samarbetet går även ut på att utbilda besökare som letar efter klimatsmarta och hållbara transportsätt. Ekocentrum är ett kunskapsforum och en inspirationskälla i miljö- och hållbarhetsarbetet. Det visar på vägar mot en ekologiskt hållbar samhällsutveckling. Hertz och Sunfleet är även medlem i **SWEPOMM**, ett nationellt nätverk för alla som arbetar med Mobility Management.

Sunfleet inledde under 2012 ett samarbete med **Sustainable Innovation (SUST)**, som är grundat av ledande företag i samarbete med Energimyndigheten. Genom en privat/offentlig och branschöverskridande struktur har **SUST** en unik position att förverkliga hållbara energilösningar med ledande företag, entreprenörer och forskare. Verksamheten består av demonstrationsprojekt, opinionsbildning, nätverk och samverkan. Sunfleet är med i innovationsklustret för entreprenörer. Det innebär att de deltar med sin färdiga produkt i projekt som **SUST** driver och finansierar.

Slutligen har Hertz anslutit sig till **FN Global Compact** som är ett strategiskt policyinitiativ som stödjer och främjar företags sociala ansvarstaganden världen över.

Syftet med dessa medlemskap är att ta del av nyheter och information samt att föra Hertz och Sunfleets talan inom respektive område.



Sedan 2009 har Hertz ökat sin tillgänglighet med hjälp av obemannade uthyrningsautomater.

Vattenfall AB och Stockholms stad har sedan 2010 ett samarbete i det som kallas elbilsupphandlingen (www.elbilsupphandlingen.se). Målet är att underlätta övergången till eldrivna fordon i Sverige. Hertz ställer sig bakom detta initiativ. Genom att öka intresset och kanalisera en tidig efterfrågan kan marknadsintroduktionen av elbilar snabbas på. Satsningen omfattar både helt eldrivna fordon och laddhybrider. Därutöver är Hertz medlem i ett antal andra intresseföreningar, till exempel **Skåil** – en organisation som för samman alla delar av rese- och tu-



HÅLLBARHETSSTRATEGI OCH STYRNING

Hertz har ett flertal hållbarhetsrelaterade policyer som styr verksamheten inom arbetet med miljö, arbetsmiljö, mänskliga rättigheter, antikorruption, jämställdhet och diskriminering. Miljöarbetet styrs även via miljöledningssystemet som är certifierat enligt ISO 14001.

BOLAGSSTYRNING FÖR FIRST RENT A CAR AB

Regelverk för bolagsstyrning

I Sverige finns ett omfattande regelverk för bolagsstyrning som utformats för att säkerställa olika intressen utifrån. Detta omfattar aktieägarnas och investerares intressen, men också ett allmänt intresse från samhällets sida att verksamheten utförs på ett effektivt, ansvarsfullt och kontrollerat sätt med en hög grad av insyn i alla avseenden. Grunden för svensk bolagsstyrning utgörs av den svenska aktiebolagslagen. Dessutom finns både svensk redovisningslagstiftning och internationella redovisningsregler som säkerställer att den finansiella rapporteringen uppfyller kraven.

Hertz och Sunfleet har ett antal interna styrdokument för bolagsstyrning. Dessa innefattar bland annat arbetsordning för styrelsen med tydliga instruktioner för ordföranden och ansvarsfördelningen mellan styrelsen och vd, finanspolicy, IT-policy, hantering/instruktioner av franchiseverksamheten, attestregler och den globala Hertz Standards of Business Conduct.

Övervakning

Hertz efterlevnad av de externa och interna reglerna följs upp av bolagets externa revisorer och genom interna revisioner från Hertz Corporation i USA. Det finns också en separat internrevision vid Hertz som arbetar för att kontinuerligt utvärdera och förbättra effektiviteten i Hertz styrprocesser, riskhantering och internkontroll.

Under 2012 utarbetades Hertz Sveriges uppförandekod för medarbetare och leverantörer för implementering under 2013. Processer och mekanismer för rapportering av avvikelser från uppförandekoden var tänkt att integreras i befintliga interna processer, rutiner och internrevisioner under 2012. På grund av omorganisation med bland annat ny vd drog arbetet ut på tiden. Under 2013 kommer uppförandekoden gås igenom av företags jurist och en ny plan för implementering kommer ske.

Styrelse och ledning

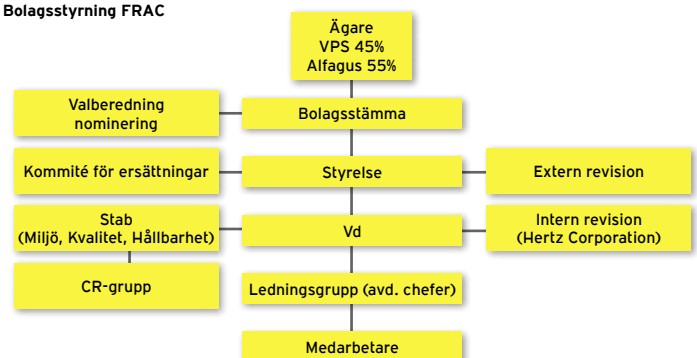
Den årliga bolagsstämman är högsta beslutande organ. En viktig uppgift för bolagsstämman är att utse bolagets styrelser. Årsstämman fastställer även riktlinjer för ersättning till vd och ledande befattningshavare. Företagets externa ekonomiska revisorer kontrollerar att dessa riktlinjer följs. Stämman fattar beslut i alla frågor som tas upp. Vissa frågor behandlas av särskilda utskott före beslut. Styrelserna har det övergripande ansvaret för organisation och förvaltning av bolaget medan vd, som utses av styrelsen, ansvarar för löpande ledning av bolagen.

Styrelserna i FRAC och Sunfleet består av sju ledamöter vardera, där vissa är representanter från aktieägarna och övriga är invalda ledamöter. Ingen av dessa ingår i företagsledningen. Minst tre representanter från företagsledningen deltar vid styrelsemötena, vd och vice vd är alltid med. Därutöver deltar ytterligare en till fem personer beroende på fråga. Styrelserna har ingen be-

slutsrätt kring policyer eller liknande, däremot för investeringsbeslut över 250 000 kronor, finansieringsbeslut samt alla inköp av fast egendom, aktier och andra värdepapper. I FRAC:s styrelse är två styrelseledamöter arvoderade, övriga är anställda tjänstemän hos de två ägarna Volvo Personbilar Sverige och Alfagus AB. I Sunfleet är inga styrelseledamöter arvoderade, alla ledamöter är anställda tjänstemän hos de två ägarna.

En styrelseledamot får enligt Aktiebolagslagen inte handlägga eller delta i beslut i en fråga i vilken han eller hon är jävig. Enligt styrelsens arbetsordning har styrelseledamöterna en skyldighet att upplysa ordföranden om de har ett sådant intresse i ett ärende att de är jäviga. Styrelsernas ordförande ansvarar för utvärdering av styrelsens arbete inkluderande enskilda ledamöters insatser. Detta sker årligen enligt en etablerad process. Under 2012 har utvärderingen skett genom intervjuer och diskussioner mellan styrelsens ordförande och enskilda styrelseledamöter samt återkoppling och diskussion i hela styrelsen. Utvärderingen fokuserar bland annat på tillgång och behov av specifik kompetens samt arbetsformer. Tillsättning av nya styrelseledamöter sker via traditionellt anställningsförfarande. Vid tillsättning av ny vd utses en valberedning som tar fram kandidater för tjänsten. Verkställande ledning i First Rent A Car AB bestod under 2012 av elva personer och sammanträder på månadsbasis. Ledningen i Sunfleet består av en person.

Bolagsstyrning FRAC



Medarbetarnas möjlighet att påverka styrelse och ledning

Medarbetarna har möjlighet att påverka verksamheten genom att lämna förbättringsförslag i avvikelshanteringssystemet. Om ärendena bedöms bidra till långsiktiga förbättringar bereds de i arbetsgrupper med representanter från relevanta delar av företaget. Ärendena går sedan till ledningen för beslut. Ärenden av större ekonomisk betydelse förs i sin tur upp till styrelserna. Även informella kontakter mellan ledning/styrelse och medarbetare förekommer.

Belöningsystem

Styrelserna har ingen resultatbaserad ersättning. Ledningen har bonusprogram bestående av en rörlig lönedel som uppgår som mest till fem månadslöner per år. Säljare, stationschefer, regionchefer samt vissa nyckelpersoner erhåller en resultatbaserad ersättning om uppsatta mål nås. De rörliga lönedelarna baseras inte på sociala eller miljömässiga resultat.

STYRNING OCH ORGANISATION AV HERTZ HÅLLBARHETSARBETE

Vision, affärsidé och värdegrund

Hertz och Sunfleets vision, affärsidé och värdegrund består av ett antal grundläggande och sammanfattande riktlinjer för hur verksamheten ska bedrivas. Under 2011 utarbetades en ny vision, affärsidé och värdegrund för Hertz Sverige som lanserades i januari 2012 (se sid 15).

Riktlinjer och policyer

Hertz Standards of Business Conduct beskriver de allmänna normerna för etiska och lagliga beteenden som gäller för Hertz i alla länder. Standarden innehåller exempelvis riktlinjer för Hertz medarbetare kring relationer med kunder, leverantörer, konkurrenter och samhälle, inklusive regler för representation, mottagande av gåvor och sekretessregler. Avvikelser från Hertz Standards of Business Conduct ska rapporteras till närmaste chef. Hertz moderbolag, Hertz Corporation, genomför regelbundet revisioner för att säkerställa att standarden följs. Hertz följer Skatteverkets praxis för representation, mottagande av gåvor och sekretessregler.

Hertz Sverige har tagit fram en lokalt anpassad uppförandekod efter de förutsättningar som finns här. Kodens tar sin utgångspunkt i Hertz vision, värdegrund, affärsidé, den globala Hertz Standards of Business Conduct, den vägledande standarden ISO 26000 för socialt ansvarstagande och dess sju principer samt FN Global Compacts tio moralprinciper baserade på internationella normer och konventioner. Hertz planerar att upprätta ett kommunikations- och utbildningsprogram för att hjälpa Hertz medarbetare att tillämpa dessa normer och principer. Målsättningen att implementera Hertz uppförandekod under 2012 uppfylldes inte på grund av tidigare nämnd omorganisation. Under 2013 kommer en ny plan tas fram.

Under 2012 lanserade Hertz Corporation en global hållbarhetsstrategi – Living Journey – som handlar om att integrera hållbarhet i alla delar av Hertz globala verksamhet. För mer information se: www.hertzlivingjourney.com.

Hertz har också tagit fram en hållbarhetspolicy för att förenkla, sammanfatta och omfatta de tidigare hållbarhetsrelaterade policyer som styr verksamheten, till exempel inom miljö-, arbetsmiljö-, utbildnings-, jämställdhets- och diskrimineringsfrågor. Denna policy ligger till grund för mål, processer och handlingsplaner. Miljöarbetet styrs framför allt via miljöledningssystemet som är certifierat enligt ISO 14001. Sedan 2010 följer Hertz i Sverige den icke certifierbara standarden för socialt ansvarstagande, ISO 26000. Målsättningen att integrera ekonomiska, miljömässiga och sociala aspekter i ett gemensamt verksamhetsledningssystem under 2011 kunde inte uppnås, främst på grund av att arbetet blev mer omfattande än vad den första analysen visat. Målsättningen att under 2012 komma en bra bit på vägen, framför allt med att integrera de ekonomiska och miljömässiga aspekterna, uppfylldes inte på grund av omorganisation med bland annat ny vd. En ny bedömning om detta ska göras samt hur kommer ske under 2013. Hållbarhetsredovisningen är en viktig del i arbetet med att beskriva och kommunicera Hertz hållbarhetsarbete.

Organisation av hållbarhetsarbetet

Under 2012 omorganiserades staben och flyttades organisationellt från att ligga direkt under vd till att ligga under affärsutvecklingschefen som dessutom blev ledningens representant för miljöfrågor. Under 2012 lämnade kvalitetssamordnaren företaget och tjänsten tillsattes inte. Staben hade fortsatt samma uppdrag – att bistå ledningarna i FRAC och Sunfleet med underlag, analyser och förslag på åtgärder samt att ansvara för koordinering av företagets hållbarhetsplan. Som stöd i arbetet har staben en CR-grupp (Corporate Responsibility) vars arbete leds av hållbarhetssamordnaren. Gruppen består av representanter från olika delar av företaget, i dagsläget från staben, ekonomi, marknad, HR och Sunfleet. Ledningen informeras regelbundet om det fortlöpande hållbarhetsarbetet och fattar de övergripande besluten kring hållbarhetsarbetets inriktning. Större förändringar av arbetet ska även godkännas av styrelsen. Styrelsen ska också informeras om avvikelser inrapporterats angående efterlevnad av policyer och Hertz Standards of Business Conduct. I övrigt gör styrelsen ingen regelrätt uppföljning av arbetet kring miljö och sociala frågor. Ekonomiska resultat utvärderas varje månad av ledning och styrelse. Minst två gånger om året görs i ledningsgruppen en övergripande planering och uppföljning av miljöarbetet. Hertz hållbarhets- samt miljösamordnare bereder frågor för beslut i detta forum och ansvarar för att samordna det övergripande miljöarbetet. Utöver dessa finns även miljöansvariga på varje avdelning/uthyrningskontor som ansvarar för det löpande miljöarbetet. Miljöarbetet följs upp av interna miljörevisorer samt av en extern miljörevisor.

HERTZ VISION

Livet är en resa. Vår vision är att vara en partner på den resan och göra den så bra som möjligt – i vardagen, på semestern och i tjänsten.

HERTZ AFFÄRSIDÉ

Hertz underlättar resandet genom att hyra ut bilar. Vi erbjuder innovativa lösningar anpassade för kundens behov i en föränderlig omvärld. Det gör vi genom att ta ett ekonomiskt, miljömässigt och socialt ansvar. Våra ledord är service, trygghet, respekt och glädje.

HERTZ VÄRDEGRUND

Vår tro är att det börjar med våra egna medarbetare: Respekt för varandra skapar trygghet och glädje, som gör att vi kan leverera den servicenivå vi utlovat till våra kunder.

Service

Vår strävan är att erbjuda våra kunder bästa tänkbara hjälp och bemötande före, under och efter hyrtillfället. Vi arbetar ständigt för att förbättra kvalitet och tillgänglighet för att hitta enkla och innovativa lösningar på våra kunders behov. Detta förutsätter att våra medarbetare alltid samarbetar för att kunden och kundnyttan ska stå i fokus.

Respekt

På Hertz ska vi bemöta alla människor i vår vardag med respekt – kunder, leverantörer, samarbetspartners och medarbetare. Alla har lika värde och vi ser till varje individ. Respekten för människor och vår omvärld är också anledningen till vår ambition att ta ett ekonomiskt, socialt och miljömässigt ansvar.

Trygghet

Vi arbetar mot en nollvision när det gäller våra kunders säkerhet. Vi arbetar också för att våra medarbetare ska känna sig trygga genom kompetensutveckling, stöd, en säker arbetsmiljö och tydlig kommunikation. Därigenom skapar vi trygghet och säkerhet för oss själva och våra kunder.

Glädje

Genom delaktighet och engagemang bland våra medarbetare vill vi skapa kreativitet, stolthet och glädje i arbetet. Detta är förutsättningen för att leverera den servicenivå vi utlovat och ge kunden en positiv upplevelse.

SUNFLEETS VISION

Vi är ett tydligt alternativ till bilägande

Vi ska vara ett välkänt, tydligt och lätt tillgängligt alternativ för kortare resor och transporter i jobbet, i vardagen och på fritiden.

Vi jobbar för en enklare vardag

Vi ska stå för ett helt nytt, mer flexibelt transporttänkande som förenklar människors vardag och är bra för både plånboken och miljön.

Vi ger innovativ service med kvalitet

Vi ska vara ett av de mest innovativa serviceföretagen och stå för kvalitet i allt vi gör. En föregångare som ständigt utvecklas, driven av omsorg om både kundens bästa och om miljön.

SUNFLEETS AFFÄRSIDÉ

Sunfleet erbjuder kunden en bil när han/hon vill. Vi förenklar kundens vardag genom att erbjuda den transportlösning som för tillfället efterfrågas. Sunfleet finns nära kunden, erbjuder en smart service med de bästa fordonen. Ett ekonomiskt biläggande och självklart klimatsmart. Ett helt nytt transporttänkande med enkelhet och flexibilitet i fokus

SUNFLEETS VÄRDEGRUND

Enkelhet

Det enkla är ofta det bästa och det har blivit ett av våra främsta ledord. Det ska vara riktigt lätt att både boka, köra och återlämna en Sunfleet-bil.

Innovation

Vi drivs av en vilja att hitta nya smarta lösningar på gamla problem och att med hjälp av den senaste tekniken och ett lateralt tänkande utveckla tjänster för att förbättra och förenkla människors tillvaro.

Utmanande

Det är genom att våga utmana det som alla andra uppfattar som det enda rätta som utvecklingen går framåt. Vi vill vara med och revolutionera hur svenskarna ser på bil och på sina transportbehov.

Hjärta

Vi vill visa omtanke om människor och miljö, att bry sig och att vara schyst. Vi vill att alla som jobbar på Sunfleet, och våra kunder, ska känna att vi bryr oss. På riktigt. De val vi gör varje dag, hur vi bemöter våra kunder och hur vi väljer att utveckla vår affär kommer från en genuin övertygelse om hur vi vill leva våra liv.

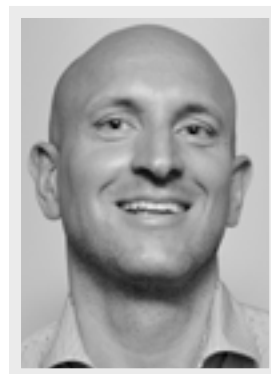
Medarbetare i CR-gruppen (Corporate responsibility)



Ann Lundqvist
Personalavdelningen
Personalchef



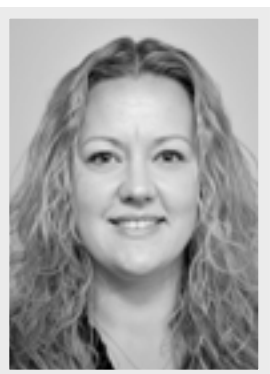
Per-Axel Lindbäck
Personalavdelningen
HR-administratör



Anders Tärnell
Marknadsavdelningen
Marknadschef



Lotta Lindström
Affärsutveckling/Stab
Miljösamordnare



Tina Ringius
Marknadsavdelningen
Kommunikationsansvarig



Erik Fontander
Ekonomiavdelningen
Återförsäljaransvarig



Nicklas Steorn
Affärsutveckling/Stab
Hållbarhetssamordnare



Patrik Idrén
Personalavdelningen
Utbildningschef



Peter Algurén
Sunfleet
Vd

HERTZ INTRESSENTER

Att arbeta med fordon är ett stort ansvar, både säkerhetsmässigt och miljömässigt. Genom att lyssna på intressenterna kan Hertz enklare upptäcka utmaningar, risker, möjligheter och svagheter i förhållande till bolagets vision. Information från intressenterna gör att Hertz bättre förstår vilka åtgärder som behöver vidtas och vilka prioriteringar som måste göras.

Under 2009 genomförde Hertz en djupare intressentanalys för att identifiera företagets viktigaste intressenter. Analysen gjordes genom att kartlägga vilken påverkan Hertz verksamhet kan ha på olika grupper genom sin verksamhet, sina tjänster och processer samt hur dessa grupper i sin tur kan påverka Hertz. Utgångspunkten för kartläggningen var metoden och aspekterna i standarden för socialt ansvarstagande, ISO 26000, som är uppdelade i sju kärnområden:

Hertz nyckelintressenter



1. Verksamhetsstyrning
2. De mänskliga rättigheterna
3. Arbetsförhållanden
4. Miljö
5. Goda verksamhetsmetoder
6. Konsumentfrågor
7. Samhällsengagemang och utveckling

Intressentdialoger

En löpande dialog med olika intressenter är en del av Hertz dagliga verksamhet. Varje dag äger möten rum mellan Hertz och Sunfleets medarbetare och människor med intresse för bolagets aktiviteter och verksamhet, exempelvis i kundtjänstamtal och möten med kunder, affärspartners, ägare, återförsäljare och medarbetare. Funderingar och åsikter från intressenterna har bland annat berört klimatförändringen, alternativa bränslen, trafiksäkerhet, energieffektivitet och jämlikhets- och jämställdhetsfrågor.

Intressentdialoger 2012

Nedan visas exempel på former för dialog med olika intressentgrupper som förekommit under 2012. Hur ofta olika former av dialoger genomförs anges då detta är möjligt.

Exempel på dialoger med intressenter

Samhällsaktörer:

- Deltagande i flertalet nätverk, till exempel Näringslivets miljöchefer.
- Deltagande i flera klimatinitiativ, såsom Klimatpakten i Stockholm.
- Deltagande i flera initiativ kring elbilar och möjligheterna kring dessa i framtiden.
- Dialog med Näringsdepartementet kring frågor som berör möjligheter att bedriva biluthyrning.
- Dialog med olika branschförbund med syfte att skapa förståelse för Hertz produkt och dess framtida möjligheter.
- Rekryteringsarbete på skolor för att uppmuntra ny kompetens att söka sig till företaget.

Kunder:

- Övergripande varumärkesundersökning varje kvartal. Dessutom görs varje år en undersökning bland vissa kunder/partners för att mäta hyrbilspreferens och varumärkeskännetecken.
- Daglig mätning av kundnöjdhetsindex.
- Kundevenemang enligt marknadsföringsplan för sponsorskap, partnerskap och andra aktiviteter.
- Kundenkäter, bland annat om upplevelsen av automatiserad uthyrning.

Medarbetare:

- Regionmöten med egna anställda, agenter och franchisetaagare. Två möten per region och år.
- Regelbundna individuella utvecklingssamtal mellan chefer och medarbetare, minst en gång per år, ibland oftare.
- Årligt möte där alla medarbetare bjuds in för att ta del av och diskutera företagets affärsplaner, värderingar och liknande.
- Mätningar av medarbetarnas uppfattning av Hertz, enligt TNS Sifo.

Ekonomiintressenter:

- Övergripande varumärkesundersökning.
- Daglig mätning av kundnöjdhetsindex.
- Publicering av årsredovisning och hållbarhetsrapport.
- Regelbunden dialog med ägare.
- Regelbunden dialog med kreditgivare.

Under februari 2012 gjordes också en fysisk intressentdialog. Externa intressenter och partners bjöds in. Deltog gjorde, If, Swedbank, Solvatten, Kia Motors, Scandic, ÅF, Coop MedMera, Nacka Kommun, Hallvarsson & Halvarsson, Victoria Institutet, Gröna Bilister, Bil Sweden och Svenska kyrkan. Intresset var stort och det var mycket uppskattat. De frågor som behandlades var Hertz klimat- och miljöutmaningar, goda verksamhetsmetoder, hållbar affärsutveckling samt kommunikation och konsumentfrågor. Många kloka tankar och idéer väcktes som har gett bra underlag till förbättringar och nya affärsmöjlighet för Hertz.

Utöver detta har Sunfleet låtit göra en ingående undersökning via telefonintervjuer med företagets viktigaste kunder, intressenter, kommuner som man både har och inte har avtal med samt med byggherrar och intresseorganisationer. Undersökningen gjordes för att skapa en bra grund till den nya varumärkesplattformen och den grafiska profilen samt för att stärka kommunikationen och varumärket.

Väsentlighetsanalys

Under hösten 2009 genomfördes en undersökning för att ta reda på vilka hållbarhetsområden intressenterna ansåg vara väsentliga områden för Hertz att arbeta med och redovisa. Väsentlighetsanalysen genomfördes dels i form av enkäter till

medarbetare samt privat-, och företagsresenärer, dels i form av ett möte med inbjudna representanter från övriga viktiga intressentgrupper samt intervjuer med personer som inte kunde närvara vid mötet. Områden som Hertz, utifrån aspekterna i ISO 26000, identifierat som relevanta för företaget togs upp vid undersökningen. Nedan visas de områden som Hertz bedömt som relevanta för verksamheten och vilka av dessa områden som majoriteten i respektive intressentgrupp ansåg vara mycket viktiga för Hertz. Det område som flest intressenter ansåg vara mycket viktigt var miljö/klimat. Detta område ansågs mycket viktigt av majoriteten av samtliga tillfrågade intressenter utom privatresenärerna. Övriga områden som majoriteten av de tillfrågade intressentgrupperna ansåg mycket viktiga var produkt/datasäkerhet och öppen kommunikation/transparens. Dessa områden anser även Hertz är väsentliga.

Hertz arbete inom områdena miljö/klimat och produkt-/datasäkerhet beskrivs via indikatorer i denna redovisning. De resultatindikatorer som redovisas för dessa områden finns angivna i tabellen nedan. Inom området kommunikation/ transparens har Hertz gjort flera insatser för att bli bättre. Exempel på insatser är publicering av en årlig hållbarhetsredovisning, utökad hållbarhetsinformation på företagets hemsida och information om Hertz hållbarhetsarbete på uthyrningskontoren.

Resultat väsentlighetsanalys

Hållbarhetsområde		Medarbetare	Privatkunder	Företagskunder	Myndigheter	NGO:s	Ägare	Fack	Resultatindikatorer**
1	Miljö/Klimat								EN3-4, EN6-7, EN16-18, EN26, EN28, EN29
2	Diskriminering/Mångfald/Jämställdhet								HR4, LA13-14
3	Anställningsvillkor såsom lön, arbetstider, ledighet								LA4, LA14
4	Anställningsvillkor såsom sociala skyddsnät vid t ex sjukdom, arbetsskada, föräldrarledighet, pension								LA3, LA5
5	Medbestämmande								
6	Utbildning och utveckling för anställda								LA10-12
7	Ledarskap/relation till anställda								LA4-5
8	Anställdas säkerhet, fysiska och psykiska hälsa								LA6-7
9	Respekt för mänskliga rättigheter i den egna verksamheten samt i leverantörskedjan								HR2, HR4
10	Klagomåls- och reklamationshantering avseende tjänster och produkter från Hertz								HR4, PR4-5, PR7, PR9
11	God affärsetik inklusive regler mot mutor och korruption								SO7-8, PR3-4, PR6-7, PR9
12	Produkt- och datasäkerhet								PR1, PR3-4
13	Samhällsengagemang såsom sponsring och samarbete med organisationer								EC8, SO5-6
14*	Öppen kommunikation/transparens								
15*	Certifiering miljö, kvalitet, hälsa, säkerhet								
16*	Aktiv intressetdialog								

* Område ej med i enkät, diskuterades vid möte och intervjuer

** Figuren visar även kopplingen mellan olika hållbarhetsområden och de resultatindikatorer som presenteras i redovisningen



EKONOMISKT ANSVAR

Hertz övergripande mål är att vara marknadsledande, har full representation och vara den bästa leverantören av hyrbilar. En stor del av omsättningen är relaterade till Hertz miljöarbete. På senare åren har sociala aspekter blivit viktigare för att uppnå de ekonomiska målen.

STYRNING OCH ORGANISATION AV HERTZ EKONOMI

Hertz och Sunfleets övergripande mål är att vara marknadsledande, ha full representation och att vara den bästa leverantören av hyr- och poolbilar. För varje år görs en affärsplan med mål som löper från januari till december. Planen revideras löpande månadsvis efter varje månadsbokslut. Månadsrapporter från samtliga avdelningar fungerar som underlag för revidering av affärsplanen.

Under 2011 implementerades arbetssätt i hela organisationen som utgår från Lean som metod, med verktyg som till exempel tavelmöten. Under 2012 har detta arbete fortsatt och ytterligare förankrats i den dagliga verksamheten. Flertalet utbildningar har genomförts och flera analyser av enskilda stationer har gjorts.

År 2012 beslutades att uppföljning av direkt resultatpåverkande faktorer skulle få mer uppmärksamhet. Den interna revisionsgruppen, som tidigare saknade ekonomisk utgångspunkt, kompletterades med ekonomer från Hertz ekonomiavdelning. Den ekonomiska revisionen sker separat från miljörevisionen och leds av ekonomichefen i samråd med företagets styrekonomer. Resultatet av granskningen har i flertalet fall lett till förändringar inom Hertz arbetssätt. Ett exempel är uppföljningen av stora omsättningsposter, såsom drivmedel, som under 2012 uppgick till 100 miljoner kronor. Under 2012 ökade fokus på kostnader relaterade till bilflottan och ekonomiavdelningen förstärktes med ytterligare en styrekonom.

I Sverige togs det även beslut om att se över kostnaden för nuvarande revisionsbyrå. Efter en upphandling togs beslutet att fortsätta samarbetet med nuvarande revisionsbyrå.

Miljö- och sociala faktorer påverkan på Hertz ekonomiska resultat

En stor del av Hertz omsättning är direkt relaterad till att företaget har ett omfattande och trovärdigt miljöarbete. Runt 30 procent av omsättningen riskerar att försvinna om Hertz tappar fokus och hamnar efter sina konkurrenter, och andelen ökar årligen. På senare tid har även sociala aspekter blivit viktigare vid upphandlingar och har i viss mån även specificerats som skallkrav. Hertz förväntas prestera över branschens genomsnitt även på de sociala aspekterna, oavsett ifall kravet finns med vid upphandlingarna eller inte. Stora vinster finns i att arbeta fokuserat med de sociala aspekterna. Det ger till exempel minskad sjukfrånvaro, ökad lojalitet och mindre stress. Hertz tror dessutom att ett samlat synsätt kring hur de olika aspekterna påverkar varandra ger idéer till helt nya affärsmöjligheter och affärsområden. Ett exempel på detta är Hertz Mobility Management (se under rubriken "Om Hertz").

Mål 2012: Omsättning och resultat

Omsättningen på Hertz (FRAC) under 2012 minskade med cirka 7 procent, vilket var under målsättningen. Konjunkturläget under 2012 var ogynnsamt såväl samhälls- som företagsekonomiskt. Hertz (FRAC, återförsäljare och agenter) behåller sin goda marknadsandel med 1/3 av totalmarknaden men branschen i sin helhet backade dryga 5 procent på grund av krisen

i bilindustrin, den relativt gröna vintern som ledde till färre försäkringshyror samt stark krona i kombination med ogynnsamt väder under sommaren. Dock ser Hertz med tillförsikt på 2013 och siktar på att stärka sin position på marknaden genom nuvarande strategi. Resultatet för 2012 var drygt 12 miljoner kronor före finansiella poster.

Hertz (FRAC) andra ekonomiska mål för 2012 var att uppnå en vinstmarginal på 5 procent vilket inte uppnåddes, vinstmarginalen blev 2,3 procent. På grund av det ovan nämnda innebar året stora utmaningar och att fokus på kostnadskontroll inleddes för att parera nedgången i omsättning och resultat. Detta var relativt sett lyckosamt och vittnar om en omställningsförmåga och flexibilitet i organisationen. Arbetet ska fortsätta under år 2013.

Nyckeltal Hertz (tkr) *

	2008	2009	2010	2011	2012
Nettoomsättning	407 624	430 382	479 672	483 358	447 474
Resultat efter finansiella poster	12 653	1 213	6 110	-4 875	1 569
Resultat före skatt	8 701	1 183	12 671	-1 760	10 271
Årets resultat	6 712	717	9 246	-1 386	10 786

Hertz utgifter 2012 fördelade på intressentgrupper*

Intressentgrupp	Utgift	(tkr)
Leverantör	Inköp av varor och tjänster	337 059
Anställda	Löner och sociala kostnader	111 543
Långivare	Räntor	2 667
Staten	Skatt	-515
Ägare	Utdelning	0

Omsättningen för Sunfleet ökade med drygt 41 procent jämfört med 2011. Det ekonomiska resultatet uppgick för 2012 till 1,9 miljoner kronor före finansiella poster. Omsättningen det ekonomiska resultatet låg i linje med den plan som lades i slutet av 2011.

Nyckeltal Sunfleet (tkr)

	2011	2012
Nettoomsättning	49 687	70 087
Resultat efter finansiella poster	1 846	1 927
Resultat före skatt	1 832	1 927
Årets resultat	1 326	1 413

Sunfleets utgifter 2012 fördelade på intressentgrupper

Intressentgrupp	Utgift	(tkr)
Leverantör	Inköp av varor och tjänster	57 463
Anställda	Löner och sociala kostnader	9 199
Långivare	Räntor	13
Staten	Skatt	514
Ägare	Utdelning	1 900

För utförligare ekonomiska nyckeltal se årsredovisningen på: www.hertz.se/omhertz.

* Avser First Rent A Car AB.

INVESTERINGAR

Under 2012 gjordes investeringar i kiosksystemet, utveckling av boknings- och uthyrningssystem, övriga IT-system, hållbarhetsarbetet och start av implementering av säker kortbetalning. Upphandling av ett nytt ekonomisystem initierades med målet att detta ska vara implementerat fullt ut inom Hertz Norden år 2015

MÖJLIG PÅVERKAN AV HERTZ EKONOMI TILL FÖLJD AV KLIMATFÖRÄNDRINGEN

Till följd av klimatförändringen har många av Hertz kunder från företag, organisationer och myndigheter stort fokus på miljöarbete och har börjat ställa krav på till exempel miljöbilar och klimatkompensation i sina upphandlingar. För att minska koldioxidutsläpp från bilåkande är det troligt att det i framtiden kommer att komma hårdare regleringar kopplade till biläggande och högre beskattning på bränsle som gör det dyrare att äga och köra bil. Utöver statlig styrning har oljepriset ökat årligen, vilket även det gör bränslepriserna högre. Detta skulle kunna innebära att fler resenärer väljer att hyra bil eller ansluta sig till en bilpool, vilket är positivt för Hertz och Sunfleet. Samtidigt kan detta motverkas om stöd och regleringar ensidigt gynnar privatbilismen eller om världsmarknadspriset på råolja sjunker över tid. Brist på stringens och långsiktighet i regleringar och lagar gällande miljöfordon och bränslen innebär stora finansiella risker för Hertz och stor osäkerhet när det gäller vilka fordon företaget ska investera i.

Hertz miljömål har sedan införandet av miljöledningssystemet varit fokuserade på att reducera utsläpp av fossila växthusgaser. Den miljöbilssatsning som dessa mål inneburit har varit en resa med både risker och möjligheter. Hertz privatkunder väljer gärna mindre fordon av både bränsleekonomiska och miljömässiga skäl. När det gäller Hertz avtalskunder har de flesta upphandlare idag stora ambitioner när det gäller grön upphandling och den stora miljöbilsflottan kommer då väl till pass. På den här nivån har efterfrågan på företagets fordon varit hög och den andel av omsättningen som direkt går att härleda till miljöarbetet uppgår idag till runt 30 procent. När det däremot gäller den enskilde resenären så finns det ofta andra önskemål när det gäller fordon än just miljöbilar. Här blir det ofta diskussioner när hyrbilsavtalet internt är bristfälligt implementerat hos kunden. Det är en risk att efterfrågan på miljöfordon tryter, men en möjlighet att sälja fler – om efterfrågan stiger utan att Hertz får kapacitetsbrist. Nya miljöbilsregler gör det dessutom osäkert för biltillverkare vilka fordon som kommer efterfrågas och därmed finns en risk för Hertz att de fordon som skulle vilja köpas in helt enkelt inte finns på marknaden. Denna diskussion gäller framför allt hyrbilsverksamheten. När det gäller bilpoolerna är en stor del av affärsiden allt enbart erbjudna miljöbilar. Under 2012 bestod Sunfleets bilflotta därför av 100 procent miljöbilar enligt 2012 års miljöbilsdefinition.

Ny, mer miljövänlig teknik, såsom elfordon av olika slag, som är på väg ut på marknaden har fortfarande ingen standardiserad

teknik för laddning. Fordonen är dyra och har dessutom betydligt kortare räckvidd än traditionella förbränningsbilar. Med stor sannolikhet kommer elfordon i stor skala att dröja många år. Ny teknik innebär även ett annat användarbeteende vilket är svårt att förutse. Laddhybrider kan överbrygga den så kallade räckviddsångesten (när man kör elbil och inte riktigt vet om batteriet räcker ända fram) men även dessa är dyra och otestade. Att logistikmässigt lyckas med laddhybrider i hyrbilsverksamhet kommer att bli en utmaning. Till exempel är det idag i princip omöjligt att samtidigt snabbbladda hundratals fordon, vilket kan vara fallet på stora hyrbilscenter. Ett annat problem är att det finns ny teknik att tillgå men ingen nationellt utbyggd infrastruktur för mer än ett alternativt bränsle. Det finns heller ingen nationell plan för till exempel produktion av biogas eller vätgas. Rena el- och laddhybridfordon kommer troligen passa bäst i bilpoolsverksamheten samt till långtidskunder, därför har de flesta elbilarna som Hertz köpt in placerats i bilpooler. Under 2012 fanns tolv rena elfordon, varav nio i bilpool och tre för korttidsförhyrning. Under 2013 kommer laddhybrider tas in i bilpoolerna.



Hertz och Sunfleet tog in tolv stycken elbilar av modellen Volvo C30 Electric under 2012.

I en forskningsrapport från 2009 (skriven av Anna Andersson, doktorand på Göteborgs universitet) konstateras att ett förändrat klimat kan innebära ökat antal trafikolyckor. Ur ett socialt perspektiv innebär det större risker för både kunder och medarbetare. Ur ett ekonomiskt och miljömässigt perspektiv kan det innebära större kostnader i form av reparationer. Vädervariationerna kommer förmodligen inte att minska i framtiden, utan detta är något som Hertz måste analysera ur ett affärsperspektiv och ha bättre krisberedskap inför. Hertz ser här både risker, utmaningar och stora affärsmöjligheter. Hertz har inte gjort någon beloppsmässig kvantifiering av de ekonomiska effekterna för organisationen av klimatförändringen.



MILJÖANSVAR

Miljöfrågor har sedan många år haft stort fokus i Hertz hållbarhetsarbete. Hertz miljömål sträcker sig fram till 2020 och delas upp i tre områden: intern påverkan, fordonsflottans påverkan och omvärldsengagemang.

STYRNING OCH ORGANISATION AV HERTZ MILJÖARBETE

Miljöfrågor har sedan lång tid haft stort fokus i Hertz hållbarhetsarbete och företaget var först i Sverige med att satsa på miljöfordon i hyrbilsflottan. För att säkerställa att Hertz hanterar verksamhetens miljöaspekter på ett systematiskt och effektivt sätt har ett system av rutiner för daglig drift och nödlägesituationer byggts upp. Sedan 2002 är miljöledningssystemet certifierat enligt den internationella miljöledningsstandarden ISO 14001.

Miljöorganisation

Hertz miljösamordnare ansvarar för att driva det övergripande miljöarbetet och är tillsammans med hållbarhets- och kvalitetsamordnaren sedan 2010 placerad i en stabsfunktion. På varje uthyrningskontor/avdelning finns dessutom en miljöansvarig som tillsammans med sin närmaste chef lyfter miljöfrågorna lokalt i det dagliga arbetet. Stabschefen är ledningens representant för miljöfrågor och ansvarar för att driva miljöfrågorna i ledningsgruppen. För att säkerställa att rutinerna följs görs regelbundna interna kontroller av verksamheten med hjälp av de interna revisorerna. Verksamheten granskas årligen av en tredjepartsrevisor.

Miljöaspekter, miljöpolicy och miljö mål

Till grund för styrning av miljöarbetet ligger Hertz betydande miljöaspekter, miljöpolicy och de övergripande miljö målen. De övergripande miljö målen sätts för hela organisationen inom miljöledningssystemet med de mest betydande miljöaspekterna som utgångspunkt. Lokala mål stödjer i sin tur de övergripande målen för att ge bästa möjliga effekt av miljöarbetet. Hertz miljö mål sträcker sig till år 2020. Målen delas upp i tre nivåer: intern påverkan, fordonsflottans påverkan och omvärldsengagemang. Under perioden 2010 till 2020 ligger huvudfokus på:

- att minska utsläpp av fossil koldioxid från fordonsflottan
- att minska energiförbrukningen i den egna verksamheten
- samhällsengagemang kopplat till Hertz verksamhet

Försiktighetsprincipen

Försiktighetsprincipen beaktas av Hertz genom utförande av miljöriskbedömningar. Riskerna hanteras i det dagliga arbetet via rutiner och i det långsiktiga miljöarbetet via miljö mål.

Utbildning

Som en del av sin introduktion utbildas alla medarbetare i miljö kunskap, i en för Hertz skraddarsydd e-utbildning. Miljöansvariga får vid tillträde en heldagsgenomgång gällande tjänstens ansvar och befogenheter. Utbildningen sker alltid på den miljöansvariges arbetsplats eftersom varje arbetsplats är unik och har olika möjligheter och förutsättningar. Hertz interna miljörevisorer går en tredagars teoretisk utbildning som följs av upp till ett halvårs praktik. Ledningsgrupp, miljöansvariga, stationschefer och internrevisorer träffas också årligen för att under en heldag diskutera miljö- och hållbarhetsfrågor tillsammans.

Miljöledningssystemets omfattning

Miljöledningssystemet omfattar 41 uthyrningskontor runt om i landet, Hertz Service Center i Arvidsjaur, bilpoolsverksamheten Sunfleet samt huvudkontoret på Lilla Essingen i Stockholm. Under året stängdes tre uthyrningskontor. Bilhyrorna från dessa 41 uthyrningskontor motsvarar knappt hälften av alla Hertzhyror i Sverige. Övriga Hertzkontor har sin miljöcertifiering via respektive franchisetagare som driver uthyrningsverksamheten.

Hertz utmaningar inom miljöområdet

Hertz verksamhet påverkar miljön via de interna aktiviteterna, såsom transporter, resor, inköp, uppvärmning och elanvändning. Företagets största miljöpåverkan är dock kopplad till de produkter och tjänster som tillhandahålls av Hertz. Uthyrning av bilar innebär en stor miljöpåverkan, framför allt genom energianvändning och utsläpp till luft i form av koldioxid och andra ämnen. Hertz arbetar därför aktivt med att minska både den interna miljöpåverkan och påverkan från produkter och tjänster.

Hertz betydande miljöaspekter

Betydande miljöaspekter är de områden där Hertz har störst negativ påverkan på omvärlden. Dessa punkter har tagits fram genom viktning och vägning av allvarlighetsgrad och omfattning på aspekten.

Råvaru- och resursförbrukning

De i särklass största förbrukningsområdena är bränsle för att driva fordonen, kemikalier som används vid bilvård vid tvätt av fordon samt förbrukning av däck.

Utsläpp till luft

Utsläpp till luft sker främst vid användningen av vagnparken. De största utsläppen sker under uthyrning av fordonen, men interna transporter och tjänsteresor bidrar också till utsläpp. Utsläppen sker i samband med bränsleförbränning och avgaser, bland annat koldioxid (CO₂), kolmonoxid (CO), kolväten och kväveoxider (NO_x). Utsläpp till luft sker även i form av partiklar från oförbrända bränslerester samt däck- och vägbaneslitage.

Utsläpp till vatten

Hertz är storförbrukare av vatten vid tvätt av fordon. Utsläpp av tvättvatten sker via kommunala reningsverk. Även då fordonen körs sker utsläpp till vatten i form av partiklar och föroreningar. Vissa utsläpp sker även via avrinning från fordonen via stationernas hårdgjorda ytor.

Utsläpp till mark

Utsläpp till mark sker främst från däckslitage när fordonen är uthyrda.

Organisation

Organisationen som sådan har påverkan på miljön i den dagliga verksamheten genom aktiva val vid inköp från leverantörer och entreprenörer, beställning och inköp av fordonstransporter, genom dagliga beslut och ställningstaganden och genom de tjänsteresor som genomförs.

Indirekt positiv påverkan på samhället

Hertz verksamhet bidrar indirekt till ett antal positiva effekter ur miljösynpunkt. Genom att ha miljöbilar i hyrbilsflottan och i bilpoolen kan koldioxidutsläppen minskas jämfört med om resan skett i ett svenskt genomsnittsfordon. I och med Hertz verksamhet erbjuds också allmänheten möjlighet att prova olika typer av bilar, till exempel bilar som drivs med förnyelsebara bränslen, innan de bestämmer sig för att köpa en bil. Att Hertz erbjuder en stor bredd av bilmodeller och storlek innebär att fler personer kan äga en mindre bil och hyra en större vid de tillfällen då en större bil är att föredra. Med smarta tjänster och produkter kan Hertz erbjuda ett alternativ till att äga fordon.

INTERNT MILJÖARBETE

Hertz interna miljöarbete har fokus på intern energianvändning och minskning av koldioxidutsläppen från den egna verksamheten. Den interna energianvändningen och källorna till utsläpp består i uppvärmning och elanvändning, interna transporter samt tjänsteresor och medarbetarnas resor till och från arbetet. För beräkningsmetoder och antaganden se avsnittet *"Beräkningsmetoder och underlag"*.

Utsläppen från transporter, uppvärmning och elanvändning

Trots en ökad omsättning, högre nyttjandegrad av bilflottan, kortare leasingperioder och skifte från etanol- till dieselfordon har Hertz lyckats minska sina totala fossila interna koldioxidutsläpp i faktiska tal jämfört med 2008. Organisationen som helhet har blivit effektivare. Hertz släppte år 2012 ut 37 procent mindre fossil koldioxid per hyra jämfört med 2007. En positiv förändring är att tjänsteresorna minskar och att Sunfleet ökar sin andel av uthyrningar. En negativ förändring är skiftet från etanol till diesel, vilket bland annat påverkar pendlingsresorna och de interna förflyttningarna av fordon. Målet är att år 2020 släppa ut drygt 60 procent mindre fossil koldioxid per hyra jämfört med år 2007.

Utsläpp av fossil koldioxid från den egna verksamheten

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2015	2020
Kilo CO ₂ /hyra	7,42	6,14	5,7	4,84	4,92	4,65	3,4	2,84

Interna transporter

Hertz interna energianvändning utgörs till största delen av de interna transportererna.

Leverans av fordon till kund

Vid leverans av bil till kund hamnar kilometerställningen på kundens konto. De senaste åren har kraven på leverans till kund ökat i upphandlingar, vilket innebär både en ökad arbetsbelastning och en ökad belastning för miljön. För att ta sig tillbaka till arbetsplatsen behöver Hertz medarbetare ofta en följebil. Det betyder att körd leveranssträcka blir två gånger längre än bara sträckan ut till kund. I storstäder finns ofta möjlighet att åka kollektivt efter leveranser och många av uthyrningskontoren har haft just kollektivåkning som miljömål. Hertz använder också i viss utsträckning leveranscyklar och taxi för att ta sig tillbaka till uthyrningskontoret.

Lastbilstransporter av hyrbilar – Eurotransport

Ibland tar Hertz hjälp av transportören Eurotransport för att flytta fordon. Det görs när det inte är möjligt att planera i god tid och det är flera fordon som ska flyttas. Miljömässigt är det bättre att transportera bilar med Eurotransport än att köra dem, i alla fall om det är fordon som drivs med bensin eller diesel. För etanoldrivna fordon går det nästan på ett ut. Miljöpåverkan från dessa transporter har ökat med 74 procent mellan 2007 och 2012, en minskning med 3 procentenheter mot föregående år. Antalet transporter och därmed utsläpp står i direkt relation till omsättning, leasingtid och nyttjandegrad.

Intern förflyttning av fordon

När ett fordon förflyttas och kilometerställningen inte belastar en kund (för till exempel service av fordon eller för att flytta fordon dit Hertz har stor efterfrågan) görs ett internt hyreskontrakt. Hertz har valt att särredovisa de transporter som görs som Freeriders, det vill säga när Hertz tar allmänheten till hjälp för att flytta fordonen, från dem som görs när Hertz medarbetare sitter vid ratten. Alternativt transportmedel för dessa fordon hade varit att skicka dem med Eurotransport. Det är emellertid inte alltid praktiskt möjligt att flytta fordon med hjälp av lastbil. Antalet kilometer med interntransport i förhållande till Hertz kunders körda kilometer har minskat. Från 5,4 procent till 4,0 procent av totalt antal körda kilometer mellan 2007 och 2012. Andelen kilometer med Freerider har under samma period ökat. De fossila koldioxidutsläppen av de interna transportererna har minskat med 7,5 procent mellan 2007 och 2012, men utsläppen har ökat i faktiska tal från 2010 på grund av skiftet från etanol till dieseldrivna fordon.

Däcktransporter

De däck som för säsongen inte används har tidigare förvarats centralt på Hertz däcklager i Märsta, men från och med vårens däckskifte flyttades all däckhantering till en extern leverantör av däckförvaring. Detta är huvudorsaken till att utsläpp för däcktransport ökat med 23 procent mot föregående år. Sunfleet har lokala däcklager för större delen av sin verksamhet.

Utsläpp av fossil koldioxid från interna transporter (ton)

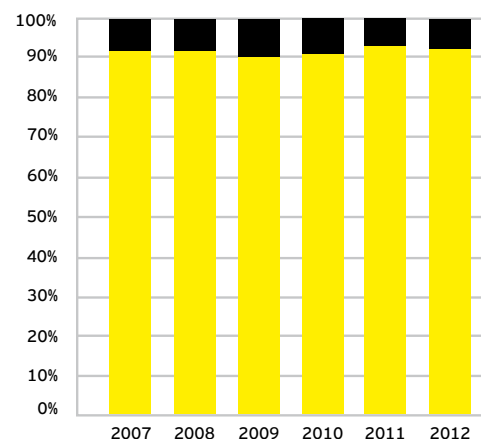
	2008	2009	2010	2011	2012
Transport av fordon med Eurotransport	129	149	168	196	193
Bussning av passagerare Arlanda*	64	64	0	0	0
Transport av däck med DHL	35	27	29	48	59
Intern förflyttning av fordon (egen personal)	650	550	483	476	476
Intern förflyttning av fordon (Freerider)	206	260	194	262	289

* Sedan 2009 körs Swedavias linje 17 genom hyrbilsanläggningen för att plocka upp och släppa av hyrbilskunder. Linjen körs oavsett Hertz verksamhet, därför har Hertz valt att inte räkna utsläpp av denna verksamhet.

Tjänsteresor

Utsläppen av fossil koldioxid från tjänstebilar har minskat med 12 procent från 2011 till 2012. Det beror inte på att det körs färre kilometer, utan på att tjänstebilarna under året varit mer energieffektiva. Antal körda kilometer har endast minskat med 3,5 procent. Utsläppen från flygresor har ökat med 7,5 procent under samma period. Antal resor med tåg har också ökat, med nästan 20 procent. Sammantaget har antal kilo fossil koldioxid per medarbetare i samband med tjänsteresor minskat med 6 procent sedan 2011.

Interna utsläpp av fossil koldioxid jämfört med fossila koldioxidutsläpp från hyrbilsflottan



■ Interna utsläpp av fossil CO₂
 ■ Fossila CO₂-utsläpp från hyrbilsflottan

Medarbetares resor till och från arbetet

Hur pass miljömedvetet medarbetarna tar sig till och från arbetet är i första hand den enskilde medarbetarens samvetsfråga. Antalet pendlarkilometer under 2012 har ökat mot föregående år. Detta beror på att metoden för datainsamling för att få fram

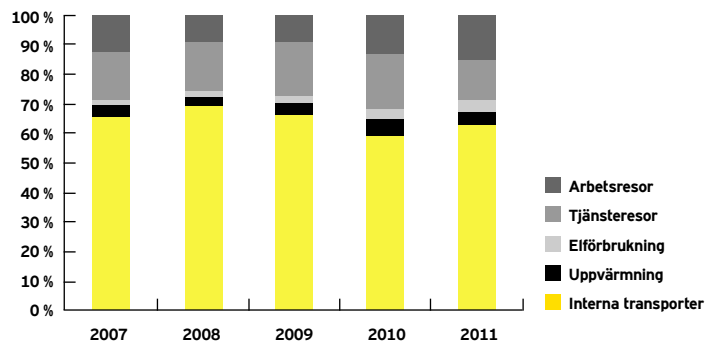
mer korrekt data har ändrats. Siffrorna från tidigare år är därmed inte fullt jämförbara med 2012. Detsamma gäller för vilket transportsätt som personalen använt. Fördelningen mellan olika färdssätt: 2 procent av sträckan sker till fots, med cykel eller spark, 13 procent av sträckan sker med kollektivtrafik och resten, 85 procent, sker med bil.

Uppvärmning och elanvändning

Hertz har lokaler på ett stort antal orter runt om i Sverige. Ofta hyrs bara några kvadratmeter i en stor bilhall eller liknande, vilket gör det svårt att exakt mäta energianvändningen för bruksel och uppvärmning. För lokaler där Hertz själva kan välja vilken typ av el som köps in väljs miljömärkt el. År 2012 uppgick andelen miljömärkt el till 45 procent av total elförbrukning. En ökning med 6 procentenheter mot föregående år. Anledningen till detta är att Hertz har tagit fram fler faktiska värden än tidigare år.

När det gäller fordonstvätt så har energiåtgången i egna hallar beräknats. För tvättar som har skett externt har energiåtgången inte mätts. Det gör att energiförbrukningen från 2008 och framåt visar en relativt högre siffra jämfört med år 2007 då Hertz tillsammans med Trio byggde en egen anläggning för bilvård på Landvetter. Under 2007 tvättades dessa fordon i en extern fordonstvätt.

Fördelning interna utsläpp av fossil koldioxid



Sammantaget har energiförbrukningen per kvadratmeter för de lokaler som Hertz hyr minskat med 42 procent sedan 2007. Liksom när det gäller elförbrukningen så är anledningen till minskningen att Hertz tagit fram faktiska siffror för fler lokaler än tidigare år.

Energianvändning och koldioxidutsläpp

	2008		2009		2010		2011		2012	
Energianvändning (GJ)	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh
Drivmedel interna transporter	18 568	5 162	21 880	6 083	18 458	5 131	16 193	4 502	14 941	4 154
varav:										
Fossilt bränsle	15 079	4 192	14 621	4 065	11 444	3 181	13 236	3 680	13 740	3 820
Förnyelsebart bränsle	3 489	970	7 259	2 018	7 014	1 950	2 957	822	1 201	334
Uppvärmning och brukse	8 236	2 288	7 923	2 201	7 317	2 033	7 201	2 000	6 129	1 702
varav:										
Fjärrvärme	790	220	1 312	364	2 298	638	2 352	653	1 634	454
Grön fjärrvärme	730	203	1 211	336	2 122	589	2 085	579	1 449	402
Olja	1 921	534	1 187	330	143	40	106	29	114	32
Svensk medele	2 304	640	2 358	655	3 124	868	2 881	800	3 058	849
Miljömärkt el	3 220	894	3 066	852	1 752	487	1 862	517	1 324	368
Utsläpp av fossil koldioxid (ton CO₂)	Ton CO₂		Ton CO₂		Ton CO₂		Ton CO₂		Ton CO₂	
Drivmedel interna transporter	1 085		1 051		874		981		1 016	
Uppvärmning och brukse varav:										
Fjärrvärme	35		59		72		70		73	
Olja	13		8		1		1		1	
Svensk medele	23		24		43		58		62	
Miljömärkt el	0,2		0,2		0		0		0	
Tjänsteresor	267		280		288		209		169	
Arbetsresor	135		144		177		239		289	
Koldioxidutsläpp ton totalt	1 559		1 567		1 455		1 559		1 637	

Avfallshantering

Hertz har i sitt miljöledningssystem tydliga rutiner för sortering av avfall och hantering av farligt avfall. Allt avfall tas omhand av godkända entreprenörer.

Vattenförbrukning och utsläpp till vatten

Mätning av utsläpp till vatten har gjorts på fordonstvättar, då detta är verksamhetens största källa till vattenförbrukning. Det finns tre sätt att tvätta ett fordon på inom Hertz: i en vanlig extern automattvätt på till exempel en bensinstation, (cirka 24 procent av fordonen), med högtryckstvätt i egen tvätthall (cirka 47 procent av fordonen) eller i en egen Svanenmärkt automattvätt (cirka 29 procent av fordonen). Fördelningen är densamma som under 2011. På samtliga ställen finns oljeavskiljare och allt tvättvatten som lämnar tvättanläggningarna går till de kommunala reningsverken. Hertz är storkonsument av vatten. Vatten som används i maskintvättarna är kommunalt vatten och recirkuleras. Under 2012 recirkulerades totalt 22 879 kubikmeter vatten.

Enligt Förordning (1998:899) om miljöfarlig verksamhet och hälsoskydd ska anmälan göras till kommunen om det finns anläggning för tvätt av mer än 5 000 personbilar årligen. Förutom anmälningsplikten har kommunen oftast krav på mätning av vattenkvaliteten. Detta görs vanligen som ett veckoprov under perioden januari till april då tvättvattnet är som mest nedsmutsat.

Hertz driver i Trios regi två Svanenmärkta fordonstvättar på Arlanda och Landvetter. Utsläppen från dessa understiger respektive kommuns gränsvärden. Därutöver har utsläpp mätts från högtryckstvättarna på Hertzkontoret på Vasagatan. De problem med oljeindex som Hertz haft på anläggningen på Vasagatan visade sig komma av en felaktig innehållsförteckning på det fordonsschampo som användes. Detta är nu utbytt och värdena är väl inom ramen för de gränsvärden som gäller. Under 2012 kom även anläggningen i Kallax upp i anmälningspliktig nivå.

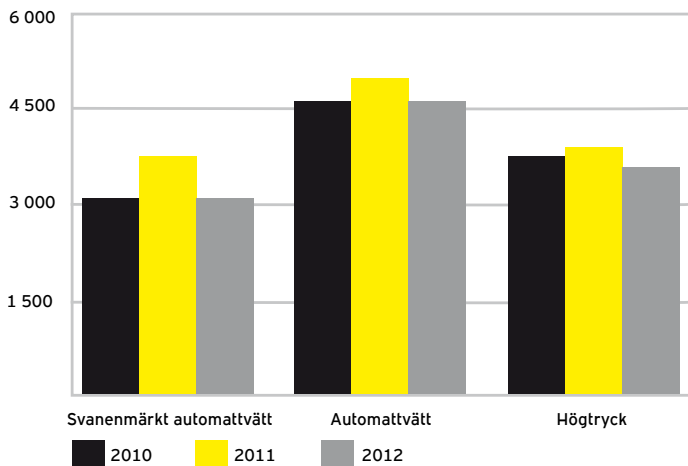
Kemikaliehantering

Kemikalier används framför allt vid in- och utvändigt tvätt och vid rekonditionering av fordon. En förteckning över tillåtna kemikalier finns framtagna och Hertz arbetar för att så många som möjligt av dessa ska vara miljömärkta. Rutiner finns för säker hantering av kemikalier. Projektet för att ta fram en standard för tvätt av fordon och därmed minskning av antalet och volymen av kemikalier implementerades 2012.

Inköp av varor och tjänster

Vid inköp med stor årlig inköpsvolym och där varan eller tjänsten bedöms ha betydande miljöpåverkan görs en bedömning av hur leverantören uppfyller Hertz miljökrav. Byte av leverantör har skett vid ett flertal tillfällen då leverantören inte uppfyllt kraven. Flera leverantörer har också valt att påbörja systematiskt miljöarbete för att få vara kvar som leverantör.

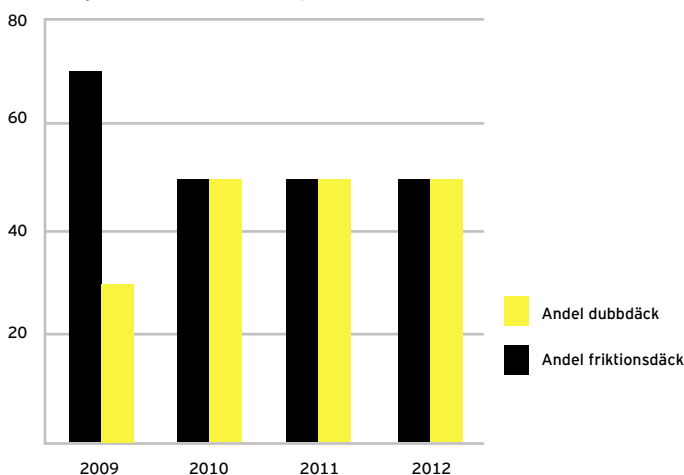
Vattenförbrukning totalt



Dubbdäck

Hertz har behållit andelen dubbfria vinterdäck i vagnparken från föregående år för att minska partikelhalten i luften. Tidigare års miljömål har varit att komma upp i 80 procent friktionsdäck och 20 procent dubbdäck enligt Trafikverkets rekommendationer. Efter kundreaktioner på den ökade andelen dubbfria däck under 2010 genomfördes en marknadsundersökning som klart visade att majoriteten av Hertz kunder föredrar dubbdade vinterdäck. Resultatet av den undersökningen ledde till att Hertz fryste utökandet av friktionsdäck i bilflottan tills vidare för att minimera risken för kundförluster. En ny undersökning, med samma frågor genomfördes under 2011 och resultatet visade endast mycket små skillnader från den tidigare undersökningen. För närvarande är därför fördelningen av dubb/friktion bibehållen: 50/50 för Hertz fordon. Sunfleet har 95 procent av alla sina fordon på dubbfria vinterdäck. Acceptansen för dubbfria vinterdäck är större då Sunfleets fordon körs företrädesvis kortare sträckor inom tätorter.

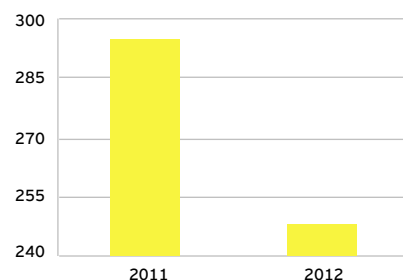
Fördelning dubbdäck/friktionsdäck i procent



MILJÖPÅVERKAN FRÅN ANVÄNDNING AV HERTZ OCH SUNFLEETS PRODUKTER OCH TJÄNSTER

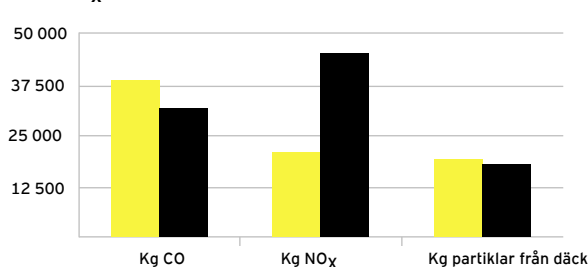
Hertz stora vagnpark är basen i verksamheten och har en betydande miljöpåverkan, dels när det gäller utsläpp, såsom koldioxid, kväveoxider, kolväten och kolmonoxid, men också när det gäller partiklar som frigörs från däck och vägbanor samt buller.

Kilo partiklar från diesel



För beräkningsmetoder och antaganden, se avsnittet **”Beräkningsmetoder och underlag”**. För indirekt påverkan, se diagram under avsnittet **”Internt miljöarbete”**.

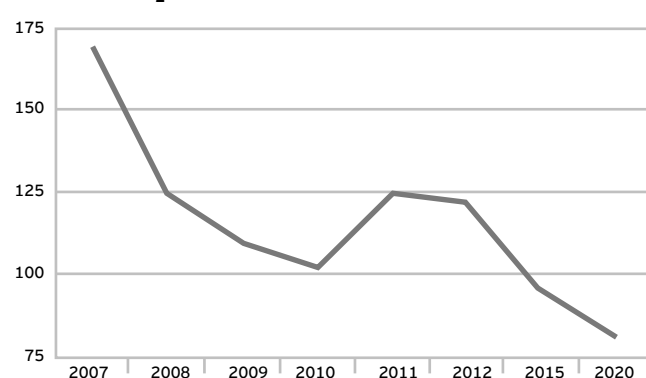
Kilo CO/NO_x/Partiklar från däck



Miljömål år 2012, 2015 och 2020

Hertz mål för hyrbilsflottan, inklusive Sunfleet, skåpbilar och minibussar, är uppdelat i flera steg: år 2012, år 2015 och år 2020, med basåret 2007 som utgångspunkt. Målsättningen är en minskning av de fossila koldioxidutsläppen från 169 gram CO₂ per kilometer till 80 gram CO₂ per kilometer till år 2020. För 2012 låg målsättningen på 114 gram fossil CO₂ per kilometer, utfallet blev 122 gram. Anledningen till detta är att den prognos som gjorts har haft en betydligt högre andel etanolfordon i flottan än det verkliga utfallet som till största delen består av dieselfordon. Detta beror i sin tur på att det nästan inte finns några etanolfordon att köpa på marknaden. Någon effekt av införandet av el/elhybridfordon i fordonsflottan väntas dröja minst fram till år 2015.

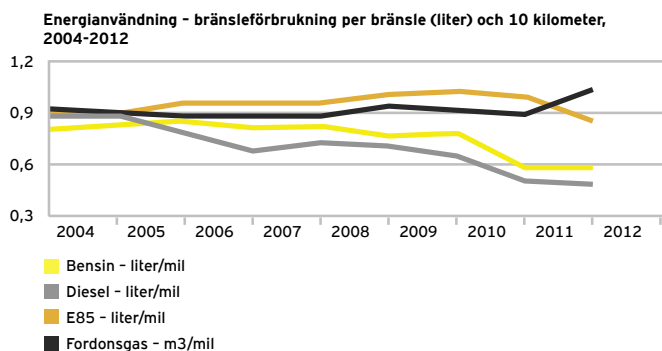
Utsläpp av fossil CO₂ från hyrbilsflottan gram per kilometer 2007-2020



Miljöprestanda och påverkan från Hertz Fordon

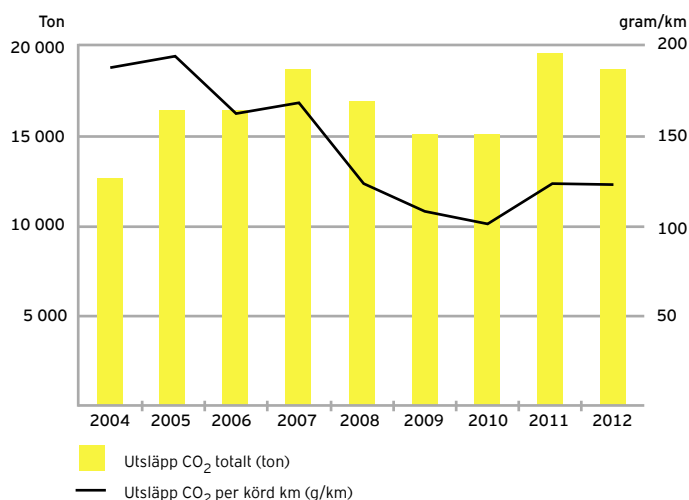
Motorstorlek, val av bränsle och körstil är avgörande för hur stora utsläppen av fossil koldioxid blir per körd kilometer. Hertz tuffa miljömål år 2007 satte press på att minska motorstorlekarna i fordonen. För att få ner bränsleförbrukningen började Hertz detta år att köpa in nya fordon med mindre motorer. Energianvändningen per körd kilometer har minskat med 33 procent jämfört med år 2004. Detta beror på att Hertz har gått från en

fordonsflotta med nästan bara bensindrivna fordon år 2004 till en flotta med mestadels dieselfordon år 2012. Hertz populäraste bilmodell - Volvo V70 - är en bil som kom sent i miljöbilsutförande, något som syns i statistiken, speciellt under 2007. Då växlade Hertz från bensindrivna V70 till dieseldrivna. När V70 kom i etanolutförande år 2009 syntes även det tydligt i statistiken. Att bränsleförbrukning per kilometer för dieselfordon nu minskar för fjärde året i rad hänger ihop med de allt mer bränsleeffektiva dieselfordonen som nått marknaden. Bränsleförbrukning per kilometer för etanolfordon sjunker, vilket är ett resultat av att biltillverkarna börjar optimera etanolfordonen för minskad bränsleförbrukning.

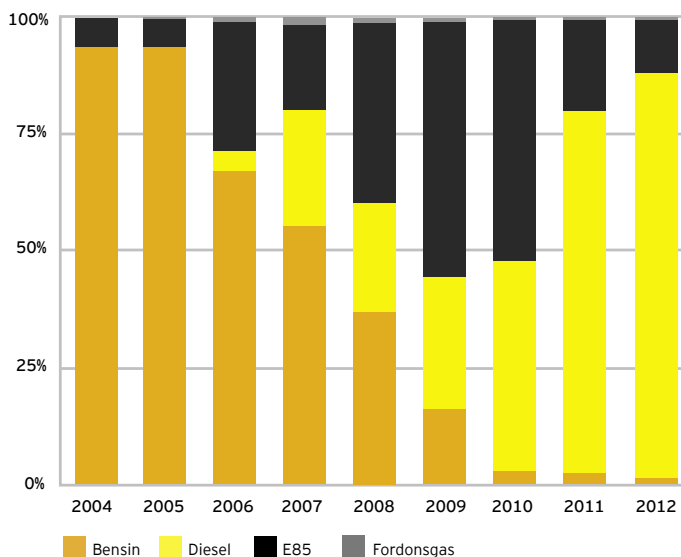


Hertz strategi att minska koldioxidutsläppen genom att öka andelen fordon som körs på förnyelsebara bränslen, framför allt E85, har inte kunnat fullföljas. Nybilsförsäljningen av etanolfordon har i och med skatteregler sjunkit drastiskt, vilket ger effekter även för Hertz då biltillverkarna har haft svårt att sälja etanolbilar på efterhandsmarknaden. Istället har Hertz varit tvunget att köpa in miljöbilar som drivs på fossil diesel. Under 2013 kommer ett test med mätning av verklig förbrukning göras i samarbete med CGI/Logica. Tanken är att kunna erbjuda kunder denna möjlighet i någon form. Verktygen är internetbaserade och ger flera fördelar, i tävlingsform minskas förbrukningen vilket ger ett lugnare körsätt, vilket i sin tur troligen leder till mindre slitage och färre antal skador.

Utsläpp av fossil CO₂ från hyrbilsflottan 2004-2011



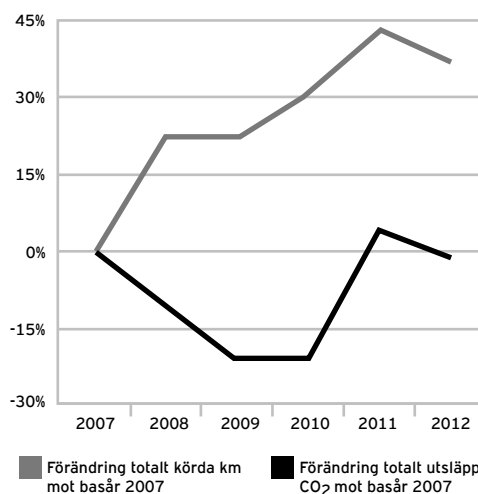
Andel körda kilometer per bränsleslag



En tydlig trend är utfasningen av bensin som fordonsbränsle. Under 2004 drevs 92,8 procent av alla Hertz-kilometer i en bensindriven bil. Motsvarande siffra för 2012 är 1,89 procent.

Under 2012 låg andelen miljöfordon (enligt regeringens definition) i hyrbilsflottan, som består av cirka 10 000 bilar, på 74,6 procent. Hertz arbetar hårt med att de etanolfordon som finns i flottan ska bli tankade med korrekt bränsle.

Antal körda kilometer jämfört med utsläpp av fossil CO₂, 2007-2012 förändring i procent



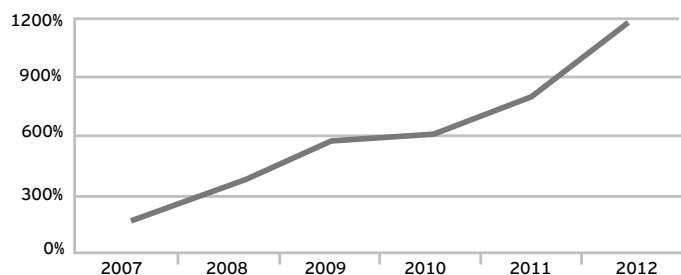
Under en längre tid har Hertz haft fler miljöfordon i flottan än vad kunderna efterfrågar. Det beror till viss del på att upphandlaren av hyrbilsavtal i större utsträckning handlar upp miljöbilar medan den verkliga hyrestagaren föredrar ett annat fordon. Hertz försöker i möjligaste mån att få hyrestagaren att välja "rätt typ" av fordon enligt avtal och påtalar också problematiken för upp-

handlaren. Sammantaget har Hertz kunder ökat sin körsträcka under perioden 2007 till 2012 med 37 procent, samtidigt som de totala utsläppen av fossil koldioxid minskade med 1 procent.

Bilpoolen Sunfleet – att dela bil är smartare

Hertz bilpoolsverksamhet Sunfleet har sedan starten år 1998 haft som inriktning att enbart erbjuda miljöklassade fordon. Många gånger ersätter bilpoolen delar av ett företags behov av tjänstebilar, samtidigt som privatpersoner ges möjlighet att utnyttja fordonen på kvällar och helger. Resvaneundersökningar gjorda av Linköpings och Umeå kommun samt Göteborgs stad visar att antal körda kilometer i tjänsten (tjänstebilar och egen bil i tjänsten) har minskat med upp till 20 procent när man istället har infört en bilpoolslösning. I en studie gjord av Trafikverket ersätter en bilpoolsbil fem till sju privata bilar, olika internationella studier visar på tio till tjugo bilar, exempelvis en studie gjord av det amerikanska bilpoolsföretaget Zipcar. Därför är det positivt att bilpoolsverksamheten tar allt större plats. Från 2006 till 2012 har antalet körda bilpoolskilometer ökat med 1 196 procent!

Körda bilpoolskilometer – ökning i procent



Sunfleet har bara miljöfordon i flottan. Dessa släppte i genomsnitt ut 108 gram fossil koldioxid per kilometer, vilket är en förbättring från 2010 med 28 gram som beror på utfasningen av etanolfordon till förmån för dieselfordon.

Klimatkompensation

I Kyotoprotokollet togs för första gången ett internationellt beslut att sätta en prislapp på miljön. Verktygen för prislappen kallas "de tre flexibla mekanismerna". CDM (Clean Development Mechanism) är den mekanism som hanterar klimatkompensation. I praktiken handlar det om att finansiera åtgärder utanför den egna organisationen som motsvarar klimatpåverkan från den egna organisationen. Kritiker menar ofta att detta är att likna vid ett avlatsbrev. Köp dig fri från dina utsläpp – och om klimatkompensationen är den enda miljöåtgärd en organisation gör så går det i viss mån att hålla med. Om klimatkompensationen däremot blir en del av ett företags miljöarbete, vid sidan av till exempel energieffektiviseringar, så blir bilden en annan – ett sätt att fullfölja sitt klimatansvar. Hertz har sedan år 2007 klimatkompenaserat för medarbetarnas tjänsteresor och sedan slutet av 2008 erbjuds också kunderna att kompensera för sina resor. Hertz har synliggjort ett problem och därmed fått möjlighet att göra något åt det, något som i längden kommer att spara både miljö och pengar. Kunderna i hela Hertz nätverket har ökat mängden koldioxid som klimatkompenaserats med 149 procent

från 2009 till 2012. Andelen klimatkompenaserade hyror har under samma tid ökat från 2,32 procent till 3,32 procent. I reda siffror kompenaserade kunderna under 2012 för 1 269 ton koldioxid. Hertz har valt att klimatkompenasera i FN-godkända Gold Standard-projekt, som fokuserar på förnybar energiproduktion eller energieffektivisering, exempelvis vindkraft, småskalig vattenkraft och biomassaprojekt i främst Indien och Kina.

Övrigt miljöarbete

Hertz har fokuserat sitt miljöarbete på att minska de fossila utsläppen och det är inom detta område de stora insatserna har gjorts. Detta har automatiskt lett till insatser för att minska bränsleförbrukningen. Utöver detta försöker Hertz påverka bilverkstäder att reparera trasiga bildelar istället för att byta ut dem och på så sätt spara resurser. Hertz har också arbetat med att påverka kundens val av fordon samt körbeteende. Via material i fordonen informeras kunden om hur han eller hon kan köra enligt Eco Drive-principer. Vid återlämning av bilen informeras kunden om den mängd utsläpp av fossil koldioxid som bilen har orsakat under uthyrningstillfället och erbjuds möjlighet till klimatkompenisering. Hertz erbjuder också samlad miljöstatistik till de företagskunder som efterfrågar detta.



SOCIALT ANSVAR

Hertz övertygelse är att mångfald på arbetsplatsen stärker konkurrenskraften genom en ökad insikt om olika kunders krav, behov och förväntningar - samtidigt som det gör Hertz till en attraktiv arbetsgivare.



Säkerhet är A och O för Hertz och Sunfleet. Alla ska åka säkert i våra fordon, liten som stor.

ANSVAR FÖR PRODUKTER OCH TJÄNSTER

Som Sveriges ledande biluthyrnings- och bilpoolsföretag har Hertz ett stort ansvar för att göra resandet med bil säkrare. I Sverige görs varje år hundratusentals resor i bilar som Hertz tillhandahåller. Det gör att de åtgärder Hertz genomför får stort genomslag på trafiksäkerheten i hela landet. Hertz strävar efter att kunna erbjuda kunden trygga tjänster utifrån ett hälso- och säkerhetsperspektiv, vilket inkluderar alltifrån säkra fordon med så låg miljöbelastning som möjligt, säkra tilläggstjänster, till exempel barnstolar, och säker hantering av kunduppgifter. Hertz arbetar kontinuerligt med att förbättra sina processer, tjänster och produkter.

Styrning och organisation av Hertz produkter och tjänster

Hertz har strikta policyer och rutiner för att hålla en hög säkerhetsnivå på fordonsflottan och arbetar aktivt med att utbilda medarbetarna i trafiksäkerhetsfrågor. Kunddata registreras och hanteras i enlighet med gällande lagstiftning. Utvärdering av kundnöjdheten sker dagligen via kundmätningar och en aktiv analys av resultatet görs. När det gäller marknadsföring styrs Hertz i första hand av marknadsföringslagen. Interna regler för marknadsföring finns i Hertz Standards of Business Conduct. Efterlevnad av reglerna kontrolleras via internrevisioner.

Säker fordonsflotta

Hertz ställer hårda krav på säkerheten när det gäller de bilar som köps in till fordonsflottan. Bilarna måste ha fått minst fyra stjärnor av fem i Euro NCAP - den standard för bilsäkerhet som används över hela världen. Bilarna är i genomsnitt nio månader gamla och modellerna måste alltid vara säkrare än medelbilen i klassen. För att öka säkerheten för konsumenterna/kunderna ska airbag finnas till båda framsätena och enbart originaldäck och däck som billeverantören rekommenderar köps in och används. Hertz har även ett brett utbud av tillvalsprodukter och tjänster kopplade till säkerhet, såsom:

Alcolguard

Ett alkolås som är enkelt att använda och som hjälper föraren att bli mer trafiksäker. Av bilarna i Hertz bilpool Sunfleet är drygt 30 procent utrustade med alkolås.

Barnstolar

Hertz erbjuder ett brett utbud av barnstolar för barn upp till tio år.

Takboxar och skidräcken

Hertz erbjuder både takboxar och skidräcken till ett urval av modellerna i vagnparken. Syftet är att säkerställa att kunden packar sin hyrbil enligt de lagar och föreskrifter som finns kring säkerhet.

Djur i bil

Hertz erbjuder en unik service till kunder som vill ta med sina husdjur på resan. Till de Volvo XC70 som finns i vagnparken kan kunderna med hjälp av särskilt framtagna tillbehör från Volvo på ett tryggt och säkert sätt transportera sina husdjur.

Tjänster för personer med rörelsehinder

Som enda rikstäckande hyrilsföretag erbjuder Hertz handreglage för personer med rörelsehinder. Det finns även planer på att utöka utbudet med anpassade fordon för personer med rörelsehinder.

Service och underhåll av Hertz fordon

Mellan varje uthyrningstillfälle görs en grundlig genomgång av bilen, bland annat för att upptäcka och åtgärda säkerhetsbrister. Hertz personal går igenom en checklista på ett fyrtiotal punkter, omfattande allt från däck och bromsar till miljön i kupén.

För att säkerställa en hög leverans av service och kvalitet till kunderna genomförs kvalitetskontroller av samtliga uthyrningskontor minst en gång per år. Hertz arbetar för ständig förbättring och det övergripande kvalitetsmålet innebär att uthyrningskontoren vid varje tillfälle ska uppfylla kvalitetskraven till 100 procent. Dessa krav omfattar fordonet, uthyrningskontoret, personalen samt de administrativa rutinerna kring uthyrningen och kan brytas ned i 149 punkter fördelade mellan de nämnda områdena.

Hantering av känslig information om kunden

Kunddata registreras och hanteras i enlighet med gällande lagstiftning och information om kunder hanteras strikt konfidentiellt. Data lämnas enbart ut till polis-, tull- eller åklagarmyndighet och först efter att Hertz säkerställt att det verkligen är polis-, tull- eller åklagarmyndighet som ställt begäran. Under 2011 påbörjades arbetet med att implementera system för säker korthantering för att följa kraven i PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). Syftet med detta är att minimera risken för förlust av kortdata via Hertz datasystem. Arbetet drivs i projektform på nordisk basis. Implementeringen av PCI DSS beräknas bli klart under 2014. Den tidsplan som drogs upp vid start av projektet tog utgångspunkt från de då rådande regelverken. Dessa regelverk har skärpts och projektet fick delvis börja om.

Alla former av missbruk och luredrejeri noteras regelbundet i branschens gemensamma informationsregister. Detta är ett viktigt verktyg vid all biluthyrning – speciellt om kunden är okänd. Biluthyrarna i Sverige ser till att informationsregistret, medlemmarnas "skyddsinstrument", kontinuerligt distribueras till företagen.

Kundkvalificering utan diskriminering

Hertz är en aktiv part i Biluthyrarna i Sverige. Sedan länge arbetar Hertz efter Biluthyrarna i Sveriges policy som innebär att anställda hos medlemsföretagen under alla omständigheter ska uppträda korrekt, ärligt och opartiskt mot alla kunder, kollegor, leverantörer och varje annan affärskontakt oberoende av ras, hudfärg, religion, nationellt ursprung, boproduktionsland, kön och civilstånd. Policyn ska även ta hänsyn till gällande rättsregler, tillgänglighet av lämpliga fordon liksom fysisk eller mental oförmåga eller handikapp. Beslut att inte hyra ut till enskilda kunder ska uteslutande grundas på kvalifikationskriterier som fastställs i allmänna regelverk och inte vara godtyckligt baserade på någon av ovan nämnda diskriminerande faktorer.

Produktmärkning och information

Vissa frågor, såsom hyresvillkor och skadeprotokoll, informeras alltid kunden om vid uthyrningstillfället. Instruktionsbok till bilen finns alltid i bilen och instruktionsbok för den utrustning som kan köpas till, exempelvis takboxar och bilbarnstolar, finns tillgänglig på uthyrningskontoret. Hertz personal kan också instruera hur bilbarnstolen sätts fast. Information om bilens utsläpp av fossil koldioxid, miljöbilar och möjlighet till klimatkompensation av hyran ges i mån av tid vid uthyrningstillfället. Säkerhetsinformation, information om utsläpp av fossil koldioxid för respektive bil, miljöbilar i flottan samt klimatkompensation finns på Hertz hemsida. Efter avslutad hyra framgår den mängd utsläpp av fossil koldioxid som bilen har orsakat under uthyrningstillfället på fakturan eller den specifikation som skickas via e-post till kreditkortskunder. Hertz informerar om sitt arbete med säkerhet och miljöfrågor på hemsidan samt på mässor och seminarier.

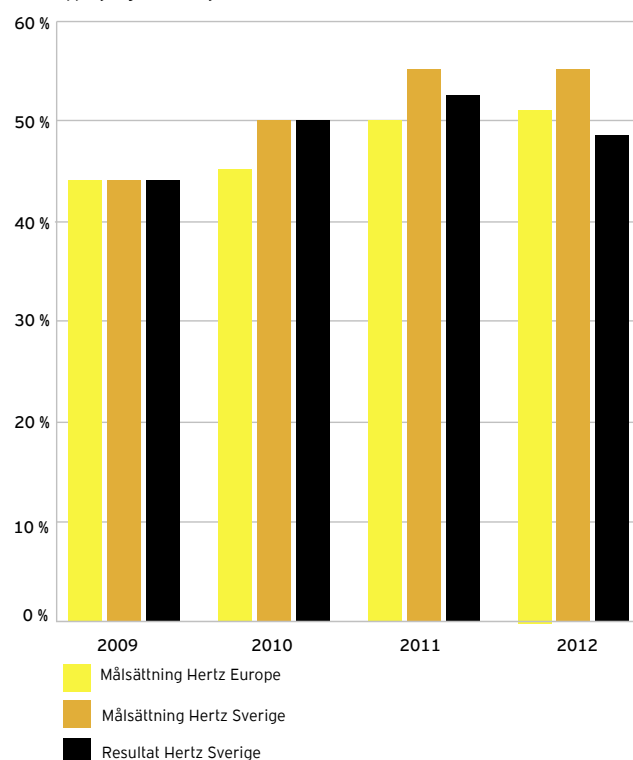
Marknads- och kunderundersökningar

Kundnöjdhet

Sedan 2009 följer Hertz kontinuerligt upp kundnöjdheten via Hertz globala system för uppföljning av kundnöjdhet, NPS. Ett mejl skickas till kunden där han eller hon får betygsätta sin upplevelse av bilen, bemötandet etcetera. Det finns även möjlighet för kunden att lämna en kommentar i fritext. Undersökningen är densamma över hela världen, vilket gör att det går att jämföra olika uthyrningskontor och länder med varandra. Resultatet sammanställs som NPS (Net Promoter Score) och anger hur stor andel av kunderna som är förespråkare för Hertz, det vill säga som troligen skulle rekommendera Hertz till andra. Hertz Europe hade som mål för 2012 att inte ligga under NPS 51 av totalt 100. Sammanlagt svarade 12 105 kunder på enkäten. Av dessa var 62 procent positivt inställda till Hertz, 26 procent var neutrala och 12 procent hade en kritisk inställning. Av de kritiskt inställda kunderna var man minst nöjd med priserna.

Hertz har under 2012 haft en vikande trend när det gäller kundnöjdhet. Kundnöjdhetsindex, NPS, landade 2012 på 49,6 jämfört med 53,4 under 2011 och detta är under målsättningen på 55. Resultatet motsvarar en femte plats när Hertz International rankar sina franchiseländer. I undersökningarna är en trend att andelen förespråkare minskar och andelen neutrala svar ökar. Även de negativa svaren ökar något. Kunderna är fortfarande mest nöjda med servicen de får av personalen när de hyr bil samt skicket på bilarna. Andelen kunder som inte är nöjda med väntetider har ökat något. En förklaring till detta är att antalet fordon i vagnparken minskades drastiskt under tredje kvartalet på grund av en vikande marknad och flottan drevs under en hög beläggning under årets sista kvartal.

Global uppföljning av kundnöjdhet





Hos Hertz och Sunfleet är kunden alltid i fokus.

Ledningen ser allvarligt på att kundnöjdheten sjunker och har avsatt resurser och tid för att vända detta. Målsättningen inför 2013 är att bryta trenden och få fler förespråkare. I affärsplanen för uthyrningskontoren är målet att ha en skandinavisk topplacering i NPS-programmet. Beräkningen för målsättningen har gjorts om inför 2013, samtliga stationer ska öka sitt NPS-värde med tre enheter från 2012.

Sunfleet lät göra en kundundersökning i slutet av 2011. Syftet med undersökningen var att se hur nöjda Sunfleets kunder är med bilpooltjänsten och att få uppslag till förbättringsmöjligheter. Undersökningen gjordes även för att se olikheter mellan olika kundgrupper och städer. Kundundersökningen skickades ut till 14 923 kunder och 19 procent (2 659) besvarade den. Resultatet i Sunfleets "Nöjd-kund-undersökning" har legat till grund för flera förbättringar. Bland annat beslutades att alla Sunfleetmedlemmar ska få ett så kallat Smartcard för öppning av bilen för att eliminera risken att inte komma in i fordonet. Sunfleet har vidare infört tätare uppföljning på tvätt av fordon samtidigt som skadehanteringen förbättrats för snabbare återkoppling angående skador. Fler djur- och automatbilar har tillkommit för att möta kundernas efterfrågan. Beslut har även tagits att införa e-faktura.

Övriga marknads- och kundundersökningar

Under 2011 genomfördes en kundundersökning gällande Hertz Self Service-kiosk, en obemannad uthyrningsautomat - unik i sitt slag. Undersökningen vände sig till alla kunder som använt sig av denna tjänst under perioden januari till oktober 2011. Svarsfrekvensen var 26 procent. På frågan hur kunden upplevt uthämtningen av hyrbilsnyckeln i den automatiserade självbetjäningsskiosken svarade 72,2 procent att det hade varit en positiv upplevelse, medan 22,9 procent tyckte den var negativ. 85,4 procent av kunderna kunde tänka sig att använda tjänsten igen.

Responsen på kundundersökningen har lett till ett antal nya förbättringsprojekt.

Kundtjänsthantering

Kundkontakter efter avslutad hyra hanteras av Hertz kundtjänst. Antingen tar kunden kontakt med kundtjänst direkt eller så kan ärendet komma via uthyrningskontoren, ekonomiavdelningen, försäljningsavdelningen eller från kundtjänst i andra länder. Även återdebiteringar från Hertz i andra länder gällande hyror i Sverige kontrolleras och godkänns eller återkrävs av kundtjänst. Antalet kundkontakter med kundtjänst under 2012 var 30 637 stycken, vilket är en ökning med 13 procent jämfört med 2011. Av dessa gällde 85,4 procent (26 158 ärenden) bilhyror i Sverige, medan resterande antal, 4 479 stycken, gällde bilhyror gjorda av svenska kunder utomlands. Kundkontakterna omfattar allt från kvarglömda personliga ägodelar till feldebiteringar, efterdebiteringar, klagomål och allmän information. Den genomsnittliga hanteringstiden låg 2012 på fem till åtta dagar, 55-60 procent av ärendena löstes inom den tiden. Ledningen ser allvarligt på ökningen jämfört med 2011. Anledningen till denna ökning har varit extra arbetsuppgifter samt underbemannning på grund av oplanerad långtidssjukskrivning. Under 2013 förväntas hanteringstiden åter ligga på normal nivå, det vill säga att 80-85 procent av alla ärenden löses inom två till tre dagar.

Marknadskommunikation

Hertz uppfyller de krav som följer av svensk marknadsföringslag. I enlighet med Hertz Standards of Business Conduct förekommer inte företaget i samband med sex, alkohol, politik, spel eller droger. Innan en marknadsaktivitet genomförs kontrollerar marknadsavdelningen att lagstiftning och interna regler följs. Efterlevnad av regler för marknadsföring kontrolleras även via internrevisioner som genomförs av Hertz Corporation.

MEDARBETARE

Styrning och organisation av Hertz medarbetarfrågor

Hertz har ett antal olika policyer som ligger till grund för styrning av medarbetarfrågor. Viktiga policyer är jämställdhets-, utbildnings och arbetsmiljöpolicy. HR-avdelningen har övergripande ansvar för medarbetarfrågor och tillhandahåller riktlinjer, mål och verktyg för organisationen där så är lämpligt samt bistår med experthjälp inom personalfrågor. Ansvar för det dagliga arbetet kring medarbetarfrågor följer med personalansvar. Alla medarbetare inom Hertz har dock ett ansvar för att verksamhetens policyer på medarbetarområdet följs. För beräkningsmetoder och antaganden, se avsnittet "Beräkningsmetoder och underlag".

Anställda och anställningsvillkor

Personalstyrka och personalomsättning

Majoriteten av Hertz medarbetare utgörs av operativ personal som arbetar på uthyrningskontor över hela landet. Tjänstemän och centrala funktioner arbetar i huvudsak på huvudkontoret i Stockholm, på Hertz servicecenter i Arvidsjaur eller på Sunfleets kontor i Göteborg. I princip samtliga av Hertz och Sunfleets tillsvidareanställda är heltidsanställda. Under 2012 var endast två personer anställda på deltid. Utöver tillsvidareanställda har Hertz även visstidsanställd och inhyrd personal. Av dessa personer arbetar en övervägande del operativt på uthyrningskontoren.

Att företag tar ett socialt ansvar är viktigt. Idag finns arbetslösa ungdomar och långtidssjuka som inte får en plats i yrkeslivet. Hertz vill bidra när möjlighet finns att erbjuda arbetstillfällen alternativt praktik till dessa personer. Under 2012 har Hertz anställt två personer, en visstidsanställning och en har resulterat i en tillsvidareanställning.

Personalstyrka

Genomsnittlig personalstyrka, heltidsekvivalenter	2008	2009	2010	2011	2012
Tillsvidareanställda (totalt antal)	207	210	223	223	221
Timanställda	20	15	13	15,4	19,3
Inhyrd personal	0,5	13	17	11	8
Personalstyrka totalt	227,5	238	253	249,4	256,3

Personalomsättning

Personal som slutat under året ¹	2008	2009	2010	2011	2012
Antal kvinnor	3	4	13	14	16
Antal män	2	2	18	21	34
Antal total	5	6	31	35 ²	51 ³
Personalomsättning	2%	3%	14%	16%	23%

¹ Räknas på antal tillsvidareanställda

² Utöver dessa bytte fem personer arbetsgivare från FRAC till återförsäljare

³ Siffran inkluderar personal som bytt bolag inom koncernen.

Traditionellt har biluthyrningsyrket varit ett genomgångsyre, vilket medfört att branschen som sådan har en högre personalomsättning än andra branscher. För 2012 har Hertz en personalomsättning på 23 procent. Då inkluderas även den omsättning som blev följden av den omstrukturering som påbörjades 2011

och som pågick även under 2012 och in i 2013. Organisatoriska förändringar och neddragning av personal som har varit nödvändiga då branschen fick en nedgång under 2012. Den nya organisationen kommer att få genomslag fullt ut först andra halvåret 2013. Även under 2013 kommer företaget ha en hög personalomsättning på grund av omstruktureringar.

Anställningsvillkor och förmåner

Hertz och dotterbolaget Sunfleet är anslutet till arbetsgivarorganisationen Almega och därigenom bundet av kollektivavtal och de förmåner som följer av medlemskapet. För tjänstemän gäller kollektivavtal med Unionen och för bilvårdare gäller kollektivavtal med Svenska Transportarbetareförbundet. Förmåner som följer av kollektivavtalen innefattar bland annat tjänstegruppplivförsäkring (TGL), Trygghetsförsäkring vid arbetsskada (TFA), tjänstepensionsförsäkring ITP för tjänstemän och avtalspension SAF-LO för bilvårdare. Pensionsfästelser och försäkringar tecknade i Alecta utges i den omfattning som styrs av kollektivavtalen. Föräldralön utges som komplement till den ersättning som ges från Försäkringskassan enligt de villkor som framgår av respektive kollektivavtal. Utöver förmåner kopplade till kollektivavtalet erbjuder Hertz samtliga tillsvidareanställda företagshälsövård, friskvård och gruppörsäkringar med förmånliga premier. Företaget tillhandahåller arbetskläder till all operativ personal.

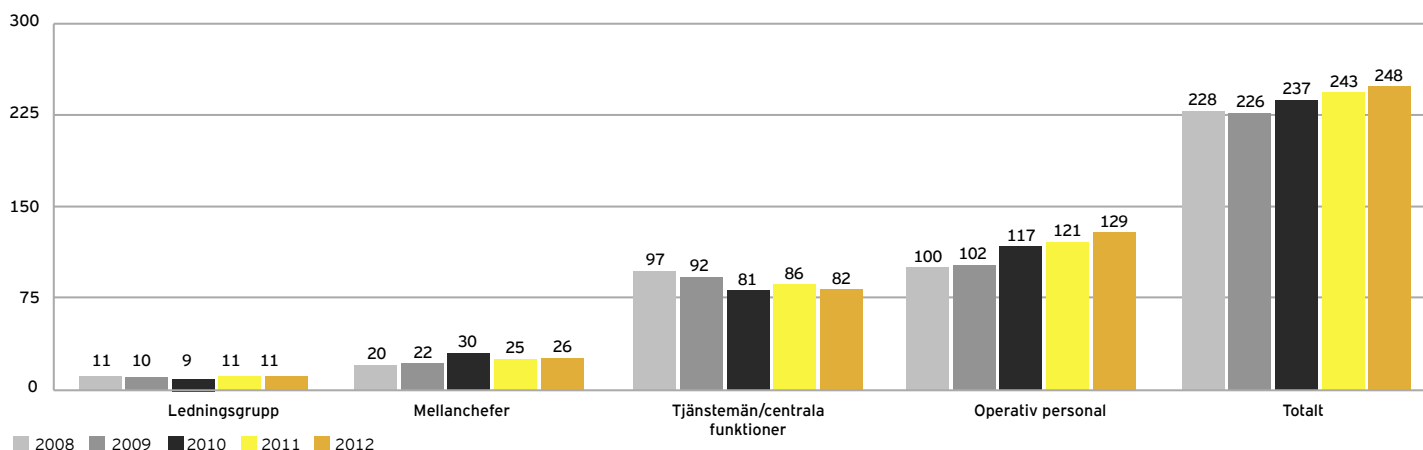
Förändringar i verksamheten som kan påverka de anställda ska kommuniceras till personal i enlighet med de krav som följer av medbestämmandelagen (MBL). Vid betydande förändringar som kräver förhandling involveras de fackliga organisationerna och medarbetarna i god tid. Dotterbolaget Sunfleet omfattas av samma regler.

Utbildning och utveckling

För att kunna leverera den service och kvalitet som Hertz och Sunfleet står för krävs det medarbetare som är kompetenta i sina roller och som trivs på arbetsplatsen. Hertz har som mål att varje år avsätta cirka en procent av den årliga hyrbilsomsättningen till detta ändamål. Företaget har historiskt haft svårt att mäta utfallet av målsättningen och har därför under året tagit fram ett arbetssätt som kommer öka mätbarheten från och med 2013. Introduktions-, service- och miljöutbildning är obligatorisk för alla. Ansvarig chef går årligen, tillsammans med den anställda, igenom kompetensbehovet. För att tillvarata och bevara kompetent personal försöker företaget i första hand rekrytera internt. Om personal på grund av övertalighet eller av annan anledning tvingas lämna företaget finns åtgärdsprogram genom Trygghetsrådet för hjälp till coachning till annat arbete. Under en omställningsfas har medarbetare rätt till ledighet för utbildning som kan bidra till fortsatt anställningsbarhet.

Ett nytt introduktionsprogram för nyanställda lanserades under 2012. Utbildningen ger ny personal en mer gedigen start på sin anställning. Programmet bidrar till att skapa trygghet i den anställdes nya roll och därigenom påverka personalomsättningen i positiv riktning. Ledningen har tagit beslut om att öka resurserna

Personalfördelning på befattningsnivå



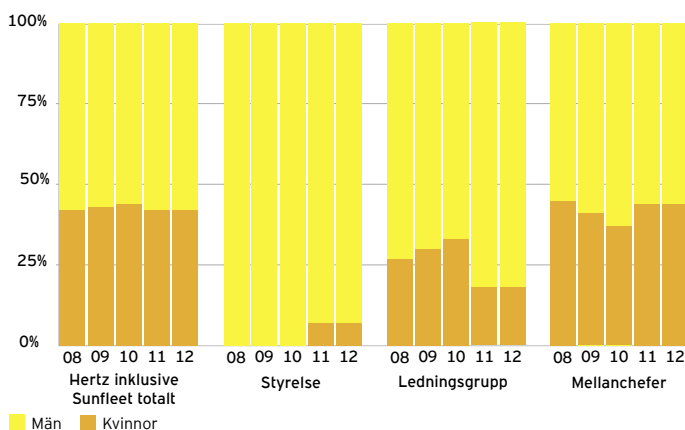
för att säkerställa att ny personal tas om hand och introduceras på samma sätt på samtliga arbetsplatser ute i den operativa verksamheten. Utbildningsansvarig har fått uppdraget att genomföra introduktionsprogrammet. Genom det nya arbetssättet är ambitionen att öka trivsel, ge bättre kunskap och större säkerhet i arbetet, vilket i sin tur ska minska felhantering och antalet kundtjänststörande.

Utbildningstimmar per personalkategori totalt

	2010		2011		2012	
	Totalt	Per person	Totalt	Per person	Totalt	Per person
Företagsledning	112	12,4	137	12,5	4	0,4
Mellanchefer	576	19,2	643	25,7	833	39,1
Tjänstemän/centrala funktioner	880	10,9	681	7,9	443	5,5
Operativ personal	1616	13,8	2313	19,1	3158	24,5
Samtliga personal	3184	13,4	3606	14,8	4337	17,9

Hertz arbetar aktivt med Hertz Lärportal som är ett Learning Management System (LMS). Under året påbörjades ett byte av leverantör för att öka funktionaliteten. Alla som arbetar för Hertz i Sverige, oavsett anställningsförhållande, får ett eget konto. Lärportalen ger både chefer och medarbetare möjlighet att enkelt få en översikt över tillgängliga och genomförda utbildningar. Under 2011 påbörjades en strategi som går ut på att

Fördelning av anställda, kön och befattningsnivå

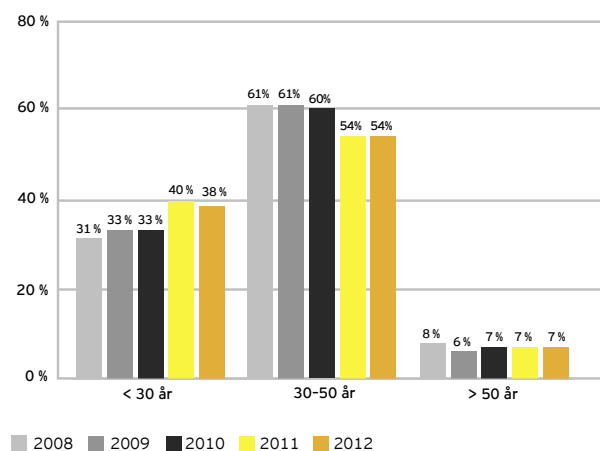


öka tillgängligheten på kompetenshöjande utbildningar genom att skapa egna webbaserade utbildningar som administreras via Lärportalen. Hertz redovisar därför från och med 2011 antal utbildningstimmar för fysiska kurser, webbaserade kurser och antal timmar totalt.

Mångfald och jämställdhet

För Hertz handlar mångfald om en mängd olika aspekter, såsom ålder, kön, kulturell och geografisk bakgrund. Det handlar också om utbildningsbakgrund, internationell erfarenhet, olika typer av arbetslivserfarenhet, personliga värderingar, livsstil med mera. Hertz övertygelse är att mångfald på arbetsplatsen stärker konkurrenskraften genom en ökad insikt om olika kunders krav, behov och förväntningar samtidigt som det gör Hertz till en attraktiv arbetsgivare. Hertz jämställdhetspolicy slår fast att kvinnor och män ska ha lika rättigheter, skyldigheter och möjligheter i alla förhållanden som rör arbetet och lönesättningen, lika lön för lika arbete och när det gäller föräldraledighet. Sexuella trakasserier tolereras inte. Hertz arbetsplatser ska tilltala både män och kvinnor på ett sådant sätt att kompetenta personer av båda könen aktivt söker sig till Hertz.

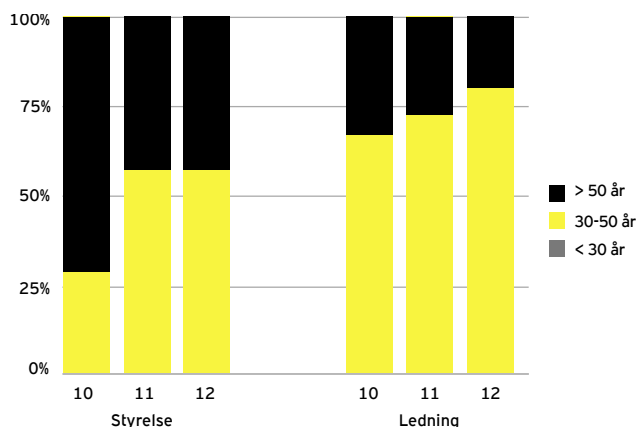
Fördelning av anställda, ålder



Hertz är ett ungt företag med en medelålder på 36 år under 2012. Hertz vill dock återspegla samhället och kunderna och har som målsättning att ha en spridning i ålder, kön och etnicitet. För-

delningen män/kvinnor totalt i företaget ligger på 58 respektive 42 procent. Arbetet pågår ständigt att hitta en så jämn balans som möjligt, speciellt på de administrativa avdelningarna där det traditionellt varit kvinnodominans. De senaste åren har det skett en viss ökning av antalet män på avdelningar som till exempel ekonomiavdelningen och på bokningscentralen. År 2008 var andelen män på dessa avdelningar 24,1 procent och idag är den 34,3 procent. Majoriteten av Hertz ledning och styrelse är män mellan 30 och 50 år.

Fördelning av ålder i styrelsen och ledningen



Lönefördelning mellan män och kvinnor

Hertz genomför en lönekartläggning vart tredje år och nästa kartläggning sker år 2013. Under 2010 genomfördes en lönekartläggning. Sett över hela företaget så hade kvinnor och män identiska medianlöner. Lönespannen för kvinnor och män var relativt lika varandra med nästan exakt lika lägsta löner, medan en man hade företagets högsta lön. Löneskillnaderna var störst i ledningen, men gick från 44 procent till 30 procent i skillnad mellan män och kvinnors medianlön mellan 2009 och 2010.

Arbetsmiljö

Delar av arbetsmiljön på uthyrningskontoren, såsom brandskydd och utrymningsövningar, kontrolleras med hjälp av miljölednings-systemet. De större uthyrningskontoren har egna skyddsombud och på de enheter som har mellan två och fem anställda finns gemensamma skyddsombud regionvis. Under 2012 har 14 skyddsombud varit verksamma.

Arbetsskador

Trots ökat engagemang bland skyddsombud och övriga medarbetare sker olycksfall och tillbud. Under 2012 inrapporterades totalt 16 olycksfall och tillbud mot sju under 2011. Fem av olycksfallen var halkolyckor, varav fyra på arbetsplatsen. En snörik vinter har

bidragit till att snöröjningen eftersatts av de entreprenörer som Hertz eller hyresvärden anlitar. Fyra trafikolyckor rapporterades in under året. Av de inrapporterade olycksfallen ledde endast tre till sjukfrånvaro i totalt sju dagar.

Sjukfrånvaro

Den totala sjukfrånvaron för 2012 ligger mycket högre än 2011. Korttidsfrånvaron (dag 1-14) har däremot minskat. Under 2012 har flera medarbetare varit sjukskrivna längre tid för icke arbetsrelaterade sjukdomar. Avdelnings-/stationschefernas analyser av sjuktalen har lett till ett flertal åtgärder. Under 2013 kommer åtgärder för att få ned sjuktalen fortsatt vara i fokus.

Olyckor och frånvaro

	2008	2009	2010	2011	2012
Antal skador per 100 anställda	3,4	3	4,7	3,3	7,8
Frånvarodagar p.g.a olycksfall i arbetet eller arbetsrelaterade sjukdom per 100 anställda	8,5	6,4	8,5	1,5	3,6
Sjukfrånvaro (dagar) per anställd	11,1	12,9	13,5	15	21,9

Inflytande och medbestämmande

Varje år ska alla chefer genomföra utvecklingssamtal med sin personal. Detta är också ett tillfälle för medarbetarna att framföra synpunkter och komma med förslag till förbättringar. Beslutsvägarna inom företaget är korta, vilket medför att medarbetarnas idéer och förslag snabbt kan tas tillvara och implementeras. Under 2012 har två medarbetarundersökningar genomförts, vilket är två färre än vad som planerades för året. Anledningen är tidsbrist mellan mätningarna för att göra analyser av resultaten samt att omorganisationen började under året. Ambitionen är att göra minst en medarbetarundersökning under 2013. De områden som mäts är individ, organisation, mål, ledarskap och engagemang i företaget. Resultaten skickas till respektive chef för genomgång. Handlingsplaner upprättas för de områden avdelningen anser är angelägna att förbättra. Vid nästa mätning kan man lätt avläsa om förbättringar uppnåtts. Varje avdelning kan också jämföra sig med hela företagets resultat. Branschindex ligger på 66 procent. Hertz snitt över året är 67 procent. Målet för 2012 har satts till 69 procent. De förbättringsområden som alla avdelningar behöver jobba med är tydliggörande och uppföljning av mål.

SAMHÄLLSANSVAR

Ett etiskt uppförande och efterlevnad av gällande lagstiftning är grundläggande för Hertz verksamhet. Företaget bedriver sedan länge ett omfattande sponsringsarbete och har även ett nära samarbete med flera organisationer och verksamheter där Hertz till exempel erbjuder fria bilhyror.

Styrning och organisation av Hertz samhällsansvar

Hertz Standards of Business Conduct är affärsetiska regler som är beslutade av Hertz Corporation och omfattar Hertz verksamhet över hela världen. Reglerna omfattar områden som lagefterlevnad, konkurrensfrågor, representation, givande och mottagande av gåvor, delaktighet i politiska processer, intressekonflikter och hantering av konfidentiella handlingar. Riktlinjerna innehåller även rutiner för rapportering av misstanke om avvikelser mot reglerna och kontroll att reglerna följs. Reglerna och rutinerna i Hertz Standards of Business Conduct är dock inte fullt ut anpassade till Hertz Sveriges verksamhet och saknar vissa viktiga områden, exempelvis krav på efterlevnad av mänskliga rättigheter. Under 2012 har ett förslag på en uppförandekod tagits fram. Godkännande och implementering väntas ske under 2013.

Rättvis konkurrens

I enlighet med Hertz Standards of Business Conduct deltar Hertz inte i några former av olaglig konkurrensbegränsning, såsom överenskommelse om prissättning eller uppdelning av marknaden. Ett exempel på samarbete mellan hyrbilsföretagen är Trio-verksamheten på Arlanda och Landvetter. Verksamheten inriktar sig på driften vid de båda flygplatserna, exempelvis bensinanläggningar, tvättbanor samt logistik, och inte på hyrbilsverksamheten. Triosamarbetet har fått viss kritik för möjligheterna att skapa priskarteller eller liknande mellan samlingsparterna. Hertz har dock tydligt drivit på kravet om nolltolerans när det gäller alla former av konkurrensbegränsande verksamhet. Under 2012 har inga juridiska åtgärder vidtagits mot Hertz för konkurrenshämmande beteende.

Representation och gåvor

Hertz Standards of Business Conduct reglerar omfattning och i vilka sammanhang representation samt givande och mottagande av gåvor och ersättningar får förekomma. Representation, gåvor och ekonomiska ersättningar ska vara i linje med gällande lagstiftning, ha en tydlig koppling till affärsmässiga aktiviteter och får inte syfta till att otillbörligt påverka beslut.

Leverantörer och affärspartners

Hertz accepterar inte samarbeten med leverantörer eller partners när det finns anledning att misstänka olagligheter eller kränkning av grundläggande mänskliga rättigheter. De krav på leverantörer och affärspartners som Hertz för närvarande ställer gäller dock framför allt kvalitet. För större inköp ställs även krav på miljöprestanda hos produkten och systematiskt miljöarbete hos leverantören. Krav kring etik, mänskliga rättigheter och sociala förhållanden på arbetsplatsen ställs inte i dagsläget. Hertz absolut största inköpspost gäller bilar för uthyrningsverksamheten. Här är leverantörerna så pass stora att de har ögonen

på sig och risken för oetiskt beteende eller brott mot mänskliga rättigheter har ansetts vara liten. Under 2013 kommer Hertz införa en uppförandekod för anställda, franchisetagare, partners, leverantörer och underleverantörer med tydligare sociala krav. Hertz inköpsamordnare har under 2011 kartlagt Hertz leverantörer. Tanken är att minska antalet leverantörer, få en bättre överblick av inköpen samt att kunna ställa tydligare och enhetliga krav. Dessutom är tanken att leverantörer ska följas upp, ibland på plats. En genomgång av Hertz större leverantörer gjordes under 2011 och fortsatte även under 2012.

Delaktighet i politiska processer

I enlighet med Hertz Standards of Business Conduct ger Hertz inte bidrag till politiska partier och/eller kandidater eller tar någon ställning eller riktning som kan gynna politiska partier och/eller kandidater. Under 2012 har inga bidrag till politiska partier och/eller kandidater delats ut. Tillsammans med branschförbundet Biluthyrarna Sverige driver Hertz ett antal frågor kring ändring av regler och system som berör biluthyrningsbranschen. Det finns inget branschförbund för bilpooler. Sunfleet driver därför själv sina frågor i samarbete med andra partners, exempelvis PR-byrån Springtime.

Följande frågor diskuteras:

Moms

En ständigt aktuell fråga är moms. Branschförbundets strävan är att uppnå fullt momsavdrag för korttidsuthyrning. Huvudargumentet är att hyrbil är en förlängning av resan i övrigt och att detta i normalfallet utgör ett ersättningsfordon för den egna "skattade" bilen. Sunfleet driver att bilpoolsbranschen bör beskattas med 6 procents moms som de flesta typer av persontransporter i Sverige. Taxi, tåg, och till och med inrikesflyg har 6 procents moms, men är inte ett grönt alternativ som bilpool som beskattas med 25 procents moms.

Parkeringsförseelser

Biluthyrarna Sveriges och Sunfleets målsättning är att hyresmannen ska vara ansvarig för samtliga trafik- och parkeringsförseelser som inträffar under hyrestiden. Uthyrningsföretaget kan inte påverka hyresmannens parkeringsbeteende och ska därför inte heller belastas med böter/avgifter för sådana förseelser. I strävan att få föransvar för parkeringspåföljder söker Biluthyrarna Sverige bland annat stöd hos den europeiska biluthyrningsorganisationen ECTRA.

Trängselskatter

Dessa skatter är ett problem för branschen, bland annat för att det är ett strikt ägaransvar att skatten betalas och att man inte i realtid kan se beloppet. Skattebeslutet tas klockan 24.00 samma dag som bilen passerat en kontrollstation och hyresmannen kan då redan ha lämnat tillbaka bilen och dessutom landet. Detta innebär att uthyrningsföretaget i vissa fall är tvunget att efterdebitera kunden skatten, som då också är momspliktig. För bilpoolsverksamhet kan av sekretessskäl inte data ges om vilken bil som kört var och när. Sunfleet måste därför ta hela kostnaden för all trängselskatt och kompensera detta på det generella priset mot kund.

Samhällsinvesteringar

Under 2009 intervjuades 1 000 personer i åldern 15 år och äldre av Sifo på uppdrag av Hertz. Syftet var att undersöka inställningen till att hyra bil jämfört med att äga bil, medlemskap i bilpool, samåkning och i vilken grad satsningar på miljö, trafik-säkerhet och socialt ansvar skulle bedrivas. Resultatet av undersökningen visar att en av fyra svenskar kan tänka sig att hyra bil vid behov istället för att själv äga bil. I storstäderna kan en mycket hög andel, 40 procent, tänka sig att hyra istället för att äga bil. Undersökningen visar mycket tydligt att många hushåll är öppna för att förändra sina resvanor. Att hyra bil vid behov istället för att äga är tilltalande, framför allt för att det innebär lägre kostnader för hushållet och är bättre för miljön. Resultatet visar på ett intresse och ett behov från allmänhetens sida för utveckling av och ökad tillgänglighet till Hertz produkter och tjänster. Detta svarar Hertz upp mot genom att ständigt utveckla nya, smarta produkter och tjänster samt genom att effektivisera redan befintliga system. Hertz idéer kring Mobility Management, tidigare beskrivet under avsnittet "Om Hertz", är ett svar på denna efterfrågan.

Under 2012 startade Hertz bilpool Sunfleet lokala bilpooler på många nya orter, vilket ökade möjligheten för fler personer att ansluta sig till en bilpool. Under 2012 expanderades Hertz nätverk bland annat genom samarbetet med Preem. Både Sunfleets och Hertz expansion gjorde företagets tjänster än mer tillgängliga för allmänheten. Hertz driver sedan 2010 en samåkningstjänst under varumärket Roadmate. Målet med Roadmate är att ge svenskarna ett bra verktyg för att samåka, både för miljöns och den ekonomiska vinningens skull – och inte minst för möjligheten att knyta nya sociala kontakter. Målsättningen är att Roadmate ska bli den självklara mötesplatsen för alla som vill samåka, och ett verktyg för dem som genom samåkning vill bidra till en positiv samhällsutveckling. Tjänsten ska ses som både kommersiell och samhällsnyttig. Hertz erbjuder även sedan 2006 ett unikt envägskoncept, Freerider, som ger allmänheten möjlighet till en gratis bilresa mellan två städer. Förarna får möjlighet att resa gratis, samtidigt som det är en praktisk lösning för Hertz som slipper avsätta egen personal för förflyttning av bilar.

Hertz deltar i en rad projekt kring elbilar och allmänna upprop, exempelvis det initiativ som Vattenfall och Stockholms stad har proklamerat för att underlätta övergången till eldrivna fordon i Sverige. Under 2012 introducerade Hertz och Sunfleet i mindre skala elbilar som en hållbar produkt i sortimentet.

Sponsring och frivilliga bidrag

Hertz bidrar också till samhället genom sponsringsåtaganden och frivilliga bidrag till olika organisationer. I linje med Hertz Standards of Business Conduct erbjuder företaget inte sponsring eller bidrag till verksamheter som kan sättas i samband med droger, sex, spel eller politik. Hertz har valt att inrikta sponsring och frivilliga bidrag på områdena "Humanitet och etik", "Miljö" samt "Idrott och kultur". Exempel på verksamheter som Hertz stödjer är: World Childhood Foundation, Situation Stockholm, Röda Korset, Stockholm Junior Water Prize, Hello Sweden, Svenska Fotbollförbundet, och Göteborgsoperan.

Vissa skolor erbjuds fria hyrbilar från Hertz i samband med miljö- eller kulturprojekt och Hertz stödjer också diverse barnkolloverksamheter med fria hyrbilar under sommaren. Därutöver erbjuds skolor, daghem eller liknande att komma på besök och/eller göra sin praktik på någon av Hertz olika anläggningar runtom i Sverige. Totalt har Hertz investerat nästan två miljoner kronor i dessa samhällsprojekt.

Exempel på verksamheter som Hertz stödjer genom sponsring eller bidrag

HUMANITET OCH ETIK.

World Childhood Foundation – Hertz i Sverige har sedan 2004 varit engagerad i World Childhood Foundation (WCF). Stiftelsen är grundad av H.M. Drottning Silvia och jobbar framför allt med att förbättra situationen för utsatta barn runt om i världen. Hertz har skapat ett särskilt koncept som heter Childhood Benefit Programme. Syftet är att öka engagemanget och insikten om att vi kan hjälpa barn som har det svårt. För varje genomförd hyra som bokas via detta program bidrar Hertz med fem procent av hyrans värde till WCF.

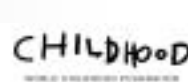
Röda Korset – Hertz och Röda Korset har ett samarbetsavtal för att snabbt kunna hjälpa drabbade vid en nationell katastrof. Om en stor katastrof eller olycka skulle inträffa har Röda Korset en beredskap att ge medmänskligt stöd till drabbade människor. Hertz bistår med bilar, vilket kommer att underlätta Röda Korsets arbete betydligt. Dessutom drar Hertz nytta av den kunskap som finns hos Röda Korset även inom andra områden, exempelvis första hjälpen-utbildningar för Hertz medarbetare.

MILJÖ

Stockholm Junior Water Prize – Hertz är en av sponsorerna till Stockholm Junior Water Prize som är en tävling för unga personer runtom i världen att bidra med nya lösningar kring exempelvis vattenrening.

KULTUR OCH IDROTT

Svenska Fotbollförbundet – Hertz är officiell leverantör av bilar till Svenska Fotbollförbundet, vilket innebär att Hertz bistår förbundet med hyrbilar, poolbilar, tjänstebilar och evenemangsbilar till landslagen. Men även distrikt och föreningar runt om i Sverige får ta del av förmånliga hyrbilslösningar. Hertz erbjuder medlemmarna i landslagens supporterklubbar en rad olika förmåner. På sajten www.hertz.se/lovethesame kan man stötta sin klubb, få erbjudanden och vara med i olika tävlingar.



BERÄKNINGSMETODER OCH UNDERLAG

Data i redovisningen har till största delen hämtats från miljöledningssystemet, personaladministrationssystemet, årsredovisningen och rapporter från leverantörer. Viss miljödata har även samlats in genom enkäter till medarbetare i verksamheten.

EKONOMI

Nyckeltal

Ekonomiska nyckeltal för 2011 i hållbarhetsredovisningen för 2011 är felaktig. Detta har korrigerats i denna redovisning. För utförlig ekonomisk redovisning se årsredovisning för First Rent A Car AB och Sunfleet Carsharing AB på www.omhertz.se/hallbarhet.

MILJÖ

Energianvändning och utsläpp

Energiinnehåll i olika drivmedel beräknas med hjälp av Naturvårdsverkets sammanställning av energiinnehåll och densitet för bränslen. Information om andelen fossilt drivmedel i E85 respektive fordonsgas har hämtats från Vägverkets pm "Uppdaterade reduktionsvärden och vägtrafikens utsläpp" från oktober 2009. Enligt detta pm var den genomsnittliga andelen fossilt bränsle i Sverige 2009 20 procent för E85 och 35 procent för fordonsgas. Koldioxidutsläpp har tagits fram med utgångspunkt från mängden drivmedel/el/värme som har använts och med hjälp av omvandlingsnycklar i systemet "Svante". Svante bygger på den internationella standarden för klimatberäkningar Greenhouse Gas protocol (GHG). Primärt bränsle och energianvändning vid framställning av värme och brukselekticitet har inte angetts. Värme och brukselekticitet köps in från en mängd olika företag och ingår ofta i hyran för uthyrningskontoren, varför det är svårt att få fram uppgifter om vilken typ av primärt bränsle som har använts vid framställningen. Antagande har gjorts att köpt fjärrvärme är utefter Svensk Fjärrvärmes snittfördelning av tillfört energislag www.svenskfjarrvarme.se/Statistik--Pris/Fjarrvarme/Energitillforsel Sättet att ta fram utsläppsvärdena har ändrats jämfört med 2011. En koppling direkt från Trafikverkets bilregister till affärssystemet Trac5 har minskat den manuella hanteringen att knappa in utsläppsvärden på varje fordon vilket har lett till högre tillförlitlighet i datan. Där det funnits två olika värden i Trafikverkets register (bränsle 1 och bränsle 2) har värdet för bränsle 1 använts. Värden för kolmonoxid och kväveoxid har för etanolfordon beräknats på utsläppsvärden för bensinförbrukning då dessa värden inte finns för etanoldrift.

I den interna verksamheten mäts koldioxid inte kolmonoxid, kväveoxid eller partiklar på grund av svårigheter att få fram alla parametrar som ska mätas. Intern verksamhet innefattar elförbrukning, uppvärmning av lokaler, transporter av fordon med lastbil och Freerider, bussning av kunder, taxiresor, tjänsteresor och anställdas resor till och från arbetet.

När det gäller däckslitage har en schablonberäkning gjorts där ett däck sliter av 1,25 kilo gummi per 4 000 mil för sommar-

och dubbfria däck. Dubbade däck sliter av 1,25 kilo per 5 500 mil. Det finns ingen vedertagen mätmetod för däckslitage. Hertz har därför konsulterat Däcksbranschens informationsråd samt tre motorjournalister för att få en uppfattning om hur mycket gummi som slits av ett däck per mil.

Antaganden

Interna transporter

Hertz har inga uppgifter om däcktransporter för 2007, men eftersom samma transportör användes 2008 och omsättningen inte minskade mellan 2007 och 2008 antas samma värde som 2008. Hertz har inte heller några uppgifter om transport via motortransport för 2007, men har behållit samma transportör under perioden 2007 till 2010, varför den procentuella ökningen mellan 2007 och 2008 har antagits vara samma som den mellan 2008 och 2009.

Resor till och från arbetet

Information om medarbetarnas resor till och från arbetet har samlats in genom webbenkäter till samtlig personal. Detta skiljer sig jämfört med 2011 då stationscheferna samlade in uppgifter om pendlingsresor för sina stationer. Detta har gett en mer exakt mätning och är därför inte fullt ut jämförbar med historisk data för pendlingsresor. Beräkning av koldioxidutsläpp har gjorts med hjälp av omvandlingsnycklar från systemet "Svante", uppgifter från SL:s hemsida samt utsläpp vid blandad körning för olika fordonmodeller från Transportstyrelsen.

Tjänsteresor

Metod för datainsamling av tjänsteresor har ändrats, varför data innan 2012 inte fullt ut är jämförbara med data för 2012. Data för resor med båt samlades inte in för 2007. Samma värde som för 2008 har antagits. En uppskattning av hotellövernattningar görs utifrån utbetalt traktamente. Uppgiften lämnas till Tricorona som gör en beräkning av koldioxidutsläpp. Uppgift om antal övernattningar i Sverige respektive utomlands togs inte fram för 2007, varför utsläppen för 2007 har räknats upp med 14 ton för att komma upp i 2008 års nivå.

Bruksel och uppvärmning

Vid beräkning av förbrukning av brukselekticitet och värme har faktiska värden använts om dessa funnits tillgängliga. För år 2012 har det på flera arbetsställen varit möjligt att ta fram faktiska värden jämfört med 2011. I övriga fall, bland annat då Hertz hyr en liten yta hos till exempel en Volvohandlare där brukselekticitet och värme ingår i hyran, har förbrukningen beräknats utifrån en schablon. Utgångspunkten för schablonuträkningen är data i Energimyndighetens rapport "Energistatistik för lokaler 2008" för uppvärmning och "Energianvändning i lokaler", Energimyndighetens Hearing 2009-09-30 för brukselekticitet.

Vatten

Förbrukning avser endast den mängd vatten som har förbrukats i samband med fordonstvätt. Hertz egna maskintvättar återanvänder (recirkulerar) samma vatten till flera fordonstvättar, 75 procent av allt tvättvatten recirkuleras. Vi har antagit att externa maskintvättar recirkulerar 75 procent av tvättvatten (se rapport IVL fordonstvättar Miljöfrågor – tekniker – egenkontroll). Om Hertz inte hade haft dessa tvättar och därmed inte återanvänt något tvättvatten hade fordonstvättarna förbrukat avsevärt mycket mer vatten vilket framgår av tabellen i vattenavsnittet.

Bränsleförbrukning hyrbilar

Bränsleförbrukning beräknas utifrån körda hyrbilskilometer vid blandad körning. För Flexifuel- och gasbilar antas 100 procent korrekt tankning, för övriga bilar 100 procent bränsle efter vad bilen är certifierad för enligt Transportstyrelsen.

MEDARBETARE**Personalstyrka**

Vid redovisning av personalstyrka används heltidsekvivalenter. Heltidsekvivalenter för timanställda och inhyrd personal beräknas utifrån att en heltid motsvarar 175 arbetstimmar per månad. I hållbarhetsredovisningen 2011 smögs ett fel in på antalet anställda som för 2011 redovisades som 238, den verkliga siffran var 223. Detta fel medförde också en redovisad lägre personalomsättning och sjukfrånvaro i redovisningen för 2011. Detta är korrigerat i årets rapport.

Personalomsättning

Fördelning i åldersgrupper av dem som slutat bokförs inte av Hertz. Under 2011 bytte fem personer arbetsgivare från FRAC till återförsäljare utöver redovisade personalomsättning.

Skador och frånvaro

Frånvarodagar beräknas utifrån planerade arbetsdagar och räkningen börjar första frånvarodagen. Beräkning av antal frånvarodagar per anställd görs utifrån heltidsekvivalenter. En heltidstjänst motsvarar 260 lönedagar om året. Frånvarodagar innefattar inte timanställda och inhyrd personal. Långtidssjukskrivna omfattas inte i indikatorn för sjukfrånvaro.



Hertz och Sunfleet är storkonsumenter av vatten.



DEFINITIONER

Biologisk mångfald

Biologisk mångfald säkrar nödvändiga ekosystemtjänster som bland annat försörjer oss med livsmedel och vattenrening, och som buffrar effekter av klimatförändringen.

CSR (Corporate Social Responsibility)

Konceptet företags sociala ansvarstagande innefattar hur företag tar ansvar för dess verksamhet, produkter och tjänsters miljömässiga, sociala och ekonomiska påverkan på samhället och intressenter.

EcoDriving

EcoDriving är en körteknik som ger lägre bränsleförbrukning än det körsätt som de flesta har idag. Tekniken är framtagen för att minska bilismens miljöpåverkan, men den medför samtidigt påtagligt lägre bränslekostnader och mindre slitage på bilen. Körtekniken inkluderar anvisningar såsom att planera sin körning, accelerera snabbt till önskad hastighet, använda sig av höga växlar och låga varvtal, hålla jämn hastighet, undvika "spillgas", undvika acceleration i uppförsbackar, motorbromsa, undvika onödiga inbromsningar, accelerationer och stopp samt hålla avståndet.

ESI (Employee Satisfaction Index)

Nöjd-Medarbetar-Index. Denna undersökning mäter medarbetarnas inställning till och engagemang för företaget.

FN Global Compact

Är FN:s strategiska policyinitiativ för att främja företags sociala ansvarstagande inom områdena mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorrupcion. www.unglobalcompact.org

Fossil koldioxid

Kol som lagrats i mark under lång tid (mer än 10 000 år) och bildat olja, naturgas och stenkol, som vid förbränning ökar koldioxidhalten i atmosfären och därmed späder på växthuseffekten.

FRAC

Akronym för Hertz First Rent A Car AB (FRAC).

Försiktighetsprincipen

Försiktighetsprincipen infördes i EG-fördraget år 1993 som en grundläggande princip för EU:s miljöpolitik. Principen innebär att åtgärder ska kunna vidtas mot en produkt, ett produktions sätt eller en verksamhet om det finns tecken på att de medför oacceptabla risker för människor, djur, växter eller miljön, även om det råder viss osäkerhet i fråga om riskerna.

Global Reporting Initiative (GRI)

GRI är ett internationellt samarbetsorgan som har arbetat fram globala riktlinjer för hur företag bör redovisa sitt hållbarhetsarbete. Ramverket innefattar redovisningsindikatorer för organisationen, intressenter samt ekonomi, miljö och sociala aspekter.

Hertz Standards of Business Conduct

Hertz affärsetiska regler som inkluderar interna regler för bland annat marknadsföring, lagefterlevnad, konkurrensfrågor och representation.

Hållbar utveckling

Brundtlandkommissionen myntade begreppet hållbar utveckling år 1987 och det fick genomslag under Riokonferensen 1992. Begreppet innefattar "en utveckling som tillfredsställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov". De tre dimensionerna av hållbar utveckling, den ekonomiska, sociala och miljömässiga, ska samstämmigt och ömsesidigt stödja varandra.

ILO

Internationella arbetsorganisationen (ILO) är FN:s fackorgan för sysselsättnings- och arbetslivsfrågor. ILO syftar till att främja social rättvisa och internationellt erkända mänskliga rättigheter och arbetstagares rättigheter.

Intressenter

Med intressenter menas intressentgrupper som har en ömsesidig påverkan av och på företagets verksamhet, dess tjänster och processer indirekt eller direkt. Exempelvis anställda, ägare, kunder, konsumenter, leverantörer och partner.

ISO 26000, socialt ansvarstagande

En internationell vägledande standard och metod för organisationer att definiera, implementera och följa upp sitt sociala ansvarstagande. Standarden består av sju huvudområden och sju principer.

ISO 14001

En internationellt erkänd standard för att certifiera sitt miljöledningssystem. ISO 14000 är samlingsnamnet för de standarder som handlar om miljöledning. Dessa standarder skapar i sin tur ett miljöledningssystem som enkelt kan integreras i den befintliga verksamheten.

Klimatkompensation

En åtgärd som ger en minskning av växthusgaser som är lika stor som de utsläpp av växthusgaser som verksamheten vill kompensera.

Koldioxid (CO₂)

Koldioxid förekommer naturligt i atmosfären och är inblandad i fotosyntesen och bildas även vid förbränning.

Lean

Lean är ett koncept för kontinuerlig förbättring som syftar till att skapa en effektiv organisation genom att fokusera på kunderna. Genom att definiera värde för kunden, fastställer och särskiljer man den värdeskapande tiden i processen från den icke värdeskapande tiden. Den icke värdeskapande tiden betraktas som slöseri och ska elimineras.

Mobility Management

Hertz Mobility Management bygger på riksdagens och regeringens principer om hållbart resande. Hertz paketerar sina hållbara tjänster såsom hyrbil, bilpool, Hertz Freerider och samåkning. Hertz Freerider innebär att resenären får möjlighet att utan kostnad köra tillbaka en hyrbil som varit uthyrd för en envägssträcka.

NPS

Hertz globala system för uppföljning av kundnöjdhet.

Soliditet

Redovisat eget kapital i relation till utgående balansomslutning.

GRI - korsreferenstabell

Hertz följer Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer (version G3) för hållbarhetsredovisning. Nedan visas en förteckning över vilka indikatorer Hertz har valt att redovisa samt var i hållbarhetsredovisningen de återfinns.

Nr	Indikator	RG*	Sidhänvisning/kommentar	FN Global Compact (1)	ISO 26000 (2)
1	Strategi och analys				
1.1	Uttalande från organisationens högsta beslutsfattare om relevansen av hållbar utveckling för organisationen och dess strategi		Sid. 4	Redogörelse för fortsatt stöd för Global Compact	6.2
1.2	Beskrivning av huvudsaklig påverkan, risker och möjligheter		Sid. 7-8	Redogörelse för fortsatt stöd för Global Compact	6.2
2	Organisationsprofil				
2.1	Organisationens namn		Sid. 9		6.2
2.2	De viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna		Sid. 9 samt 11		6.2
2.3	Organisationsstruktur, enheter, divisioner, dotterbolag och joint ventures		Sid. 10		6.2
2.4	Lokalisering av organisationens huvudkontor		Sid. 9		6.2
2.5	Antal länder som organisationen har verksamhet i, vilka länder där verksamhet bedrivs, eller som är särskilt relevant för de frågor som berör hållbar utveckling i redovisningen		Sid. 9		6.2
2.6	Ägarstruktur och företagsform		Sid. 9-10		6.2
2.7	Marknader som organisationen är verksam på (inkl. geografisk fördelning, sektorer man är verksam i och typ av kunder/förmånstagare)		Sid. 9		6.2
2.8	Den redovisande organisationens storlek (t ex antal anställda, nettoförsäljning, total finansiering fördelat på skulder och eget kapital, kvantitet/volym av produkter och tjänster)		Sid. 9, 20 samt 34		6.2
2.9	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden beträffande storlek, struktur eller ägarform		Sid. 6		6.2
2.10	Utmärkelser och priser som mottagits under redovisningsperioden		Sid. 6		6.2
3	Information om redovisningen				
	<i>Redovisningsprofil</i>				
3.1	Redovisningsperiod (t.ex räkenskapsår/kalenderår) för den redovisade informationen		Kalenderår 2012		
3.2	Datum för publiceringen av den senaste redovisningen		2012-08-08		
3.3	Redovisningscykel (ettårig/tvåårig etc)		Ettårig		
3.4	Kontaktperson för frågor angående redovisningen och dess innehåll		Sid. 51		
	<i>Redovisningens omfattning och avgränsning</i>				
3.5	Processer för definition av innehållet, inkl. definition av väsentlighet, prioritering av områden i redovisningen, och identifiering av de intressenter som organisationen förväntar sig kommer att använda redovisningen		Sid. 2, 17-18		
3.6	Redovisningens avgränsning (t ex utifrån land, avdelning, dotterbolag, hyrda anläggningar, joint ventures, leverantörer). Se GRIs Avgränsningsprotokoll för ytterligare vägledning		Sid. 2		
3.7	Beskriv eventuella begränsningar för redovisningens omfattning och avgränsning		Sid. 2		
3.8	Utgångspunkt för redovisning om joint ventures, dotterbolag, hyrda anläggningar, utlokaliserade verksamheter och andra enheter som väsentligt kan påverka jämförbarheten mellan olika tidsperioder och/eller organisationer		Sid. 2		
3.9	Mätmetoder samt utgångspunkter för de uträkningar, inkl. antaganden och tekniker, som ligger till grund för uppskattningar som använts vid sammanställning av indikatorerna och annan information i redovisningen		Sid. 39-40		
3.10	Förklaring av effekten av omformulering av information som lämnats i tidigare redovisningar, samt anledningar för en sådan upprepning (t ex sammanslagningar/förvärv, förändringar av basår/period, företags inriktning och mätmetoder)		Sid. 39-40		
3.11	Väsentliga förändringar som ägt rum sedan den förra redovisningsperioden, vad gäller avgränsning, omfattning eller mätmetoder som använts i redovisningen		Sid. 39-40		
	<i>Innehållsförteckning enligt GRI</i>				
3.12	Innehållsförteckning enligt GRI		Sid. 44-50		
	<i>Bestyrkande</i>				

* RG Redovisningsgrad: = Fullständigt = Delvis = inte redovisat

(1) FN Förbindelser med FN Global Compacts 10 moralprinciper inom områdena: mänskliga rättigheter, miljö, arbetsvillkor och anti-korruption.

(2) ISO Förbindelser med ISO 26000 Socialt ansvarstagande.

Nr	Indikator	RG*	Sidhänvisning/kommentar	FN Global Compact (1)	ISO 26000 (2)
3.13	Policy och nuvarande åtgärder med avseende på att genomföra externt bestyrkande av redovisningen. Täckningen och grunden för allt externt bestyrkande ska förklaras för de fall de inte inkluderats i bestyrkanderapporten som levereras med hållbarhetsredovisningen. Dessutom ska relationen mellan den redovisande organisationen och bestyrkanderevisorn förklaras.	●	Sid. 2		7.5.3
4	Styrning, åtaganden och intressentrelationer				
	<i>Styrning</i>				
4.1	Organisationens bolagsstyrning, inkl. kommittéer som är underställda högsta ledningen, som är ansvariga för specifika uppgifter, såsom att ta fram strategi eller organisatorisk översikt	●	Sid. 13	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
4.2	Beskriv huruvida ordförande för styrelsen också är verkställande chef (om så är fallet, dennes funktion inom organisationens ledning samt skälet till denna ordning)	●	Sid. 13	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
4.3	För organisationer som har endast en styrelsenivå, ange antalet medlemmar inom denna som är oberoende och/eller inte ingår i företagsledningen	●	Sid. 13	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
4.4	Möjligheter för aktieägare och anställda att komma med rekommendationer eller riktlinjer till styrelsen eller företagsledningen	●	Sid. 14	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
4.5	Koppling mellan ersättning till styrelseledamöter, ledande befattningshavare och chefer (inkl. avgångsavgift) och organisationsresultat (inkl. sociala och miljömässiga resultat)	●	Sid. 14	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
4.6	Rutiner och processer inom styrelsen för att säkerställa att inga intressekonflikter uppstår	●	Sid. 13	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
4.7	Rutiner och processer för att bedöma vilka kvalifikationer och expertis som medlemmarna i högsta ledningen bör besitta för att styra organisationens strategi i ekonomiska, miljömässiga och sociala frågor	●	Sid. 13	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
4.8	Internt framtagna affärsidé, eller värderingar, uppförandekod och principer som är relevanta för ekonomiska, miljömässiga och sociala resultat, samt status av deras genomförande	●	Sid. 14-15	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
4.9	Rutiner och processer i organisationens styrelse för att kontrollera hur organisationen uppmärksammar och hanterar ekonomiska, miljömässiga och sociala frågor (risker och möjligheter) samt vilka internationellt överenskomna standarder, uppförandekoder och principer organisationen ansluter sig till och följer	●	Sid. 11 samt 14	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
4.10	Processer för utvärdering av den högsta styrande ledningens egna (prestationer) resultat, i synnerhet vad gäller ekonomiska, miljömässiga och sociala resultat	●	Sid. 13	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
	<i>Åtaganden beträffande externa initiativ</i>				
4.11	Förklaring om och hur försiktighetsprincipen används av organisationen	●	Sid. 23	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 7	6.5.2
4.12	Externt utvecklade ekonomiska, miljömässiga och sociala deklarationer, principer och andra initiativ som organisationen skrivit under eller stödjer	●	Sid. 7, 10-11 samt 14	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera 1-10	6.2
4.13	Medlemskap i organisationer (t ex branschorganisationer) och/eller nationella/internationella lobbyorganisationer	●	Sid. 10-11	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
	<i>Kommunikation med intressenter</i>				
4.14	Lista de intressentgrupper som engagerats av organisationen	●	Sid. 17-18		6.2
4.15	Utgångspunkt för identifiering och urval av intressenter som involveras	●	Sid. 17		6.2
4.16	Tillvägagångssätt vid intressentengagemang, inkl. hur ofta och vilken typ av kontakter per typ och per intressentgrupp.	●	Sid. 17-18		6.2
4.17	Viktiga områden och frågor som har lyfts via kommunikation med intressenter, och hur organisationen har hanterat dessa områden och frågor, inkl. genom organisationens redovisning	●	Sid. 17-18		6.2
5	Hållbarhetsstyrning och resultatindikatorer				
	<i>EKONOMISKA INDIKATORER</i>				
	<i>Upplysningar om hållbarhetsstyrningen (ekonomi)</i>	●	Sid. 5 samt 20		
	<i>Ekonomiska resultat</i>				
EC1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde, inkl. intäkter, rörelsekostnader, anställdas ersättning, gåvor och övriga samhällsinvesteringar, icke utdelad vinst samt betalning till finansörer och regeringar	●	Sid. 20		6.8
EC2	Finansiell påverkan, andra risker och möjligheter för organisationens aktiviteter, hänförliga till klimatförändringen	●	Sid. 21	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 7	6.5.5
EC3	Omfattning av organisationens fastställda åtagande utifrån förmånsplan	●	Sid. 34		
EC4	Väsentligt finansiellt stöd från staten	●	Något väsentligt stöd från staten har ej erhållits för 2012.		

* RG Redovisningsgrad: ● = Fullständigt ● = Delvis ○ = inte redovisat

(1) FN Förbindelser med FN Global Compacts 10 moralprinciper inom områdena: mänskliga rättigheter, miljö, arbetsvillkor och anti-korruption.

(2) ISO Förbindelser med ISO 26000 Socialt ansvarstagande.

Nr	Indikator	RG*	Sidhänvisning/kommentar	FN Global Compact (1)	ISO 26000 (2)
Marknadsnärvaro					
EC5	Nyckeltal för ingångslöner i jämförelse med minimilöner på orter där organisationen har betydande verksamheter	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1	6.8, 6.4.4
EC6	Policy och praxis samt andel utgifter som betalas till lokala leverantörer på väsentliga verksamhetsplatser	○			6.6.6, 6.8, 6.8.5, 6.8.7
EC7	Praxis för lokal anställning och andel av ledande befattningshavare som anställs lokalt där organisationen har betydande verksamhet	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 6	6.8, 6.8.5, 6.8.7
Indirekt ekonomisk påverkan					
EC8	Utveckling och påverkan av investeringar i infrastruktur och tjänster för allmänhetens nytta, på kommersiell basis eller utan full ersättning.	●	Sid. 4, 8, 10 samt 38		6.3.9, 6.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9
EC9	Förståelse om och beskrivning av betydande indirekta ekonomiska effekter, inkl. effekternas omfattning	○			6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9
MILJÖINDIKATORER					
Upplysningar om hållbarhetsstyrningen (miljö)		●	Sid. 5 samt 23		
Material					
EN1	Materialanvändning i vikt eller volym	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.4
EN2	Återvunnet material i procent av materialanvändning	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8 & 9	6.5, 6.5.4
Energi					
EN3	Direkt energianvändning per primär energikälla	●	Sid. 26	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.4
EN4	Indirekt energianvändning per primär energikälla	●	Sid. 26	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.4
EN5	Energibesparingar genom sparande och effektivitetsförbättringar	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8 & 9	6.5, 6.5.4
EN6	Initiativ för att tillhandahålla energieffektiva produkter eller tjänster samt produkter och tjänster baserade på förnyelsebar energi, samt minskningar av energibehovet som resultat av dessa initiativ	●	Sid. 27-29	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8 & 9	6.5, 6.5.4
EN7	Initiativ för att minska indirekt energianvändning samt uppnådd reduktion	◐	Sid. 24-26	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8 & 9	6.5, 6.5.4
Vatten					
EN8	Total vattenanvändning per källa	●	Sid. 26	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.4
EN9	Vattenkällor som väsentligt påverkas av vattenanvändningen	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.4
EN10	Återvunnen och återanvänd vattenvolym, i totala siffror och i procent av totalt använd volym	●	Sid. 26 samt 40	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8 & 9	6.5, 6.5.4
Biologisk mångfald					
EN11	Lokalisering och storlek av ägd, hyrd och brukad mark, i eller intill skyddade områden, samt områden med högt biologiskt mångfaldsvärde utanför skyddade områden	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.6
EN12	Beskrivning av väsentlig påverkan från aktiviteter, produkter och tjänster på den biologiska mångfalden i skyddade områden, samt områden med hög biodiversitet utanför skyddade områden	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.6
EN13	Skyddade eller restaurerade livsmiljöer (habitat)	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.6
EN14	Strategier, nuvarande åtgärder samt planer för hur hantera påverkan på den biologiska mångfalden	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.6

* RG Redovisningsgrad: ● = Fullständigt ◐ = Delvis ○ = inte redovisat

(1) FN Förbindelser med FN Global Compacts 10 moralprinciper inom områdena: mänskliga rättigheter, miljö, arbetsvillkor och anti-korruption.

(2) ISO Förbindelser med ISO 26000 Socialt ansvarstagande.



Nr	Indikator	RG*	Sidhänvisning/kommentar	FN Global Compact (1)	ISO 26000 (2)
Utsläpp till luft och vatten samt avfall					
EN16	Totala direkta och indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt		Sid. 26	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.5
EN17	Andra relevanta indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt		Sid. 26		
EN18	Initiativ för att minska utsläppen av växthusgaser, samt uppnådd minskning		Sid. 24-26	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 7, 8 & 9	6.5, 6.5.5
EN19	Utsläpp av ozonnedbrytande ämnen, i vikt			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.3
EN20	NOx, SO2 samt andra väsentliga luftföroreningar, i typ och vikt			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.3
EN21	Totalt utsläpp till vatten, i kvalitet och recipient		Sid. 26	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.3
EN22	Total avfallsvikt, i typ och hanteringsmetod			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.3
EN23	Totalt antal samt volym av väsentliga spill			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.3
EN24	Vikt av transporterat, importerat, exporterat eller behandlat avfall, som klassats som miljöfarligt enligt villkoren i Baselkonventionens Bilagor I, II, III och VII, samt procent avfall som transporterats internationellt			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.3
EN25	Identitet, storlek, skyddsstatus och värde avseende biologisk mångfald för vattenmassor samt relaterade naturmiljöer som väsentligt påverkas av den redovisande organisationens utsläpp av vatten samt dess avgivna avrinningsområden			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.4, 6.5.6
Produkter och tjänster					
EN26	Åtgärder för att minska miljöpåverkan från produkter och tjänster, samt resultat härav		Sid. 27-29	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 7, 8 & 9	6.5, 6.5.4, 6.6.6, 6.7.5
EN27	Procent sålda produkter och deras förpackningar som återinsamlas, per kategori			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8 & 9	6.5, 6.5.4, 6.7.5
EN28	Monetärt värde av betydande böter, samt det sammanlagda antalet icke-monetära sanktioner till följd av brott mot miljölagstiftning och bestämmelser		Under 2012 har inget fall av överträdelser av miljölagstiftning eller bestämmelser förekommit.	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5
Transport					
EN29	Väsentlig miljöpåverkan genom transport av produkter och andra varor och material som används i verksamheten, inkl. arbetares arbetsresor/tjänsteresor		Sid. 24-26	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.4, 6.6.6
Övergripande					
EN30	Sammanlagda kostnader och investeringar för miljöskydd, ange typ			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 7, 8 & 9	6.5
SOCIALA INDIKATORER					
Anställningsförhållanden och arbetsvillkor					
Upplysningar om hållbarhetsstyrningen (social)			Sid. 5 samt 34		
Anställning					
LA1	Total personalstyrka, uppdelad på anställningsform, anställningsvillkor och region		Sid. 34-35		6.4, 6.4.3
LA2	Totalt antal anställda som slutat och personalomsättning, per åldersgrupp, kön och region		Sid. 34	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 6	6.4, 6.4.3
LA3	Förmåner som ges vid de större verksamheterna till heltidsanställd personal och som inte omfattar tillfälligt eller deltidsanställda		Sid. 34		6.4, 6.4.3, 6.4.4
Relationer mellan anställda och ledning					
LA4	Procent av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal		Sid. 34	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1 & 3	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.3.10
LA5	Minsta varseltid angående förändringar i verksamheten, inkl. om detta är specificerat i kollektivavtal		Sid. 34	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 3	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5

* RG Redovisningsgrad: = Fullständigt = Delvis = inte redovisat

(1) FN Förbindelser med FN Global Compacts 10 moralprinciper inom områdena: mänskliga rättigheter, miljö, arbetsvillkor och anti-korruption.

(2) ISO Förbindelser med ISO 26000 Socialt ansvarstagande.



GRI-korsreferenstabell fortsättning

Nr	Indikator	RG*	Sidhänvisning/kommentar	FN Global Compact (1)	ISO 26000 (2)
Arbetsmiljö (hälsa och säkerhet)					
LA6	Andel av personalstyrkan (procent) som är representerade i formella och gemensamma lednings- och personalkommittéer, arbetsmiljö- och säkerhetskommittéer, och som bistår med övervakning samt rådgivning om arbetsmiljö och säkerhetsprogram		Under 2012 fanns inga sådana kommittéer.	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1	6.4, 6.4.6
LA7	Omfattningen av skador, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade arbetsdagar, frånvaro samt totala antalet arbetsrelaterade dödsolyckor per region		Sid. 36	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1	6.4, 6.4.6
LA8	Utbildning, träning, rådgivning, förebyggande åtgärder och riskhanteringsprogram för att bistå de anställda och deras familjer eller samhällsmedlemmar vid allvarliga sjukdomar			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1	6.4, 6.4.6, 6.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.8
LA9	Arbetsmiljöområden (hälsa och säkerhet) som täcks i formella överenskommelser med fackföreningarna			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1	6.4, 6.4.6
Träning och utbildning					
LA10	Genomsnittligt antal tränings- och utbildningstimmar per anställd och år, fördelat på personalkategorier		Sid. 35		6.4, 6.4.7
LA11	Program för vidareutbildning och livslångt lärande för att stödja fortsatt anställningsbarhet samt bistånd vid anställningens slut		Sid. 34		6.4, 6.4.7, 6.8.5
LA12	Procent anställda som får regelbunden utvärdering och uppföljning av sin prestation och karriärutveckling				6.4, 6.4.7
Mångfald och jämställdhet					
LA13	Sammansättning av styrelse och ledning samt uppdelning av andra anställda efter kön, åldersgrupp, minoritetsgrupptillhörighet och andra mångfaldsindikatorer		Sid. 35-36	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1 & 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3
LA14	Lönefördelning mellan män och kvinnor per anställningskategori		Sid. 36	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1 & 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3, 6.4.4
Mänskliga rättigheter					
Upplysningar om hållbarhetsstyrningen (mänskliga rättigheter)			Sid. 37		
Investerings- och upphandlingsrutiner					
HR1	Procentuell del och antalet av de betydande investeringsbeslut som inkluderar krav gällande mänskliga rättigheter, eller som har genomgått en granskning av hur mänskliga rättigheter hanteras			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1, 2, 3, 4, 5 & 6	6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.6.6
HR2	Procent av betydande leverantörer och underleverantörer som har granskats avseende efterlevnad av mänskliga rättigheter, samt vidtagna åtgärder		Sid. 37	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1, 2, 3, 4, 5 & 6	6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6
HR3	Totalt antal timmar personalutbildning och procentandel av personalen som utbildats i policyer och rutiner för mänskliga rättigheter, som är relevanta för verksamheten			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1, 2, 3, 4, 5 & 6	6.3, 6.3.5
Icke-diskriminering					
HR4	Antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder		Inga fall av diskriminering har förekommit under 2012.	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1, 2 & 6	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3
Föreningsfrihet och rätt till kollektivavtal					
HR5	Identifierade verksamheter där föreningsfriheten och rätten till kollektivavtal kan vara väsentligt hotade och åtgärder som vidtagits för att stödja dessa rättigheter			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1, 2 & 3	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.5
Barnarbete					
HR6	Identifierade verksamheter där det finns väsentlig risk för barnarbete och åtgärder som vidtagits för att bidra till avskaffandet av barnarbete			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1, 2 & 5	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10

* RG Redovisningsgrad: = Fullständigt = Delvis = inte redovisat

(1) FN Förbindelser med FN Global Compacts 10 moralprinciper inom områdena: mänskliga rättigheter, miljö, arbetsvillkor och anti-korruption.

(2) ISO Förbindelser med ISO 26000 Socialt ansvarstagande.



Nr	Indikator	RG*	Sidhänvisning/kommentar	FN Global Compact (1)	ISO 26000 (2)
Tvångsarbete					
HR7	Identifierade verksamheter där det finns väsentlig risk för tvångsarbete och obligatoriskt arbete, och åtgärder som vidtagits för att bidra till avskaffandet av tvångsarbete och obligatoriskt arbete	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1, 2 & 4	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10
Säkerhetsrutiner					
HR8	Procent av säkerhetspersonalen som fått utbildning i organisationens policyer och rutiner som hanterar mänskliga rättigheter, som är relevanta för verksamheten	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1 & 2	6.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6
Ursprungsbefolkningens rättigheter					
HR9	Totalt antal kränkningar mot ursprungsbefolkningens rättigheter och vidtagna åtgärder	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1 & 2	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.8, 6.6.7
Organisationens roll i samhället					
	Upplysningar om hållbarhetsstyrningen (samhälle)	●	Sid. 37		
Samhälle					
S01	Beskaffenhet, omfattning och effektivitet av de program och rutiner som utvärderar och styr verksamhetens påverkan på samhällen, inklusive inträde, verksamhet och utträde	○			6.3.9, 6.8, 6.8.5, 6.8.7, 6.6.7
Korruption					
S02	Procent av totala antalet affärsenheter som analyserats avseende risk för korruption	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 10	6.6, 6.6.3
S03	Procent av de anställda som genomgått utbildning i organisationens policyer och rutiner avseende antikorruption	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 10	6.6, 6.6.3
S04	Åtgärder som vidtagits för att bemöta incidenter avseende korruption	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 10	6.6, 6.6.3
Politik					
S05	Politiska ställningstaganden och delaktighet i politiska beslutsprocesser och lobbying	●	Sid. 37	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 10	6.6, 6.6.4, 6.8.3
S06	Totalt värde av bidrag och gåvor i form av pengar eller i natura till politiska partier, politiker och likartade institutioner, per land	●	Sid. 37	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 10	6.6, 6.6.4, 6.8.3
Konkurrensfientligt beteende					
S07	Totalt antal juridiska åtgärder som vidtagits mot organisationer för konkurrensfientligt beteende, överträdelse i konkurrenslagstiftning och monopolitiska rutiner samt deras utfall	●	Sid. 37		6.6, 6.6.5, 6.6.7
Efterlevnad					
S08	Monetärt värde av betydande böter och totalt icke-monetära sanktioner mot organisationen för brott mot gällande lagar och bestämmelser	●	Hertz har inte fått några betydande böter eller icke-monetära sanktioner mot organisationen för brott mot gällande lagar och bestämmelser		6.6, 6.6.7, 6.8.7
Produktansvar					
	Upplysningar om hållbarhetsstyrningen (produktansvar)	●	Sid. 5 samt 31		
Kundernas hälsa och säkerhet					
PR1	Livscykelfaser för vilka produkters och tjänsters påverkan på hälsa och säkerhet har utvärderats i förbättringssyfte, och andel av de väsentliga produkt- och tjänstekategorierna som genomgått dessa rutiner	●	Sid. 31	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1	6.3.9, 6.6.6, 6.7, 6.7.4, 6.7.5
PR2	Totalt antal fall där regler och frivilliga koder inte efterlevs, gällande hälso- och säkerhetspåverkan från produkter och tjänster under deras livscykel, per typ av produkter och tjänster	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1	6.3.9, 6.6.6, 6.7, 6.7.4, 6.7.5

* RG Redovisningsgrad: ● = Fullständigt ● = Delvis ○ = inte redovisat

(1) FN Förbindelser med FN Global Compacts 10 moralprinciper inom områdena: mänskliga rättigheter, miljö, arbetsvillkor och anti-korruption.

(2) ISO Förbindelser med ISO 26000 Socialt ansvarstagande.

Nr	Indikator	RG*	Sidhänvisning/kommentar	FN Global Compact (1)	ISO 26000 (2)
Produkt- och tjänstemärkning					
PR3	Typ av produkt- och tjänsteinformation som krävs enligt rutinerna, samt andel i procent av produkter och tjänster som berörs av dessa krav	●	Sid. 32	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9
PR4	Totalt antal fall där bestämmelser och frivilliga koder för information och märkning av produkter och tjänster inte följts. Informationen ska ges uppdelat efter effekten av bristen på efterlevnad.	●	Under 2012 kontaktades Hertz av Konsumentverket med anledning av att det på Hertz på sin hemsida felaktigt använt begreppet miljövänlig i beskrivning av sina produkter.	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9
PR5	Rutiner för kundnöjdhet, inkl. resultat av kundundersökningar	●	Sid. 32-33		6.7, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.8, 6.7.9
Marknadskommunikation					
PR6	Program för efterlevnad av lagar, standarder och frivilliga koder för marknads-kommunikation, inkl. marknadsföring, PR och sponsring	●	Sid. 33		6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9,
PR7	Totalt antal fall där regler och frivilliga koder inte efterlevs, gällandes marknads-kommunikation, inkl. marknadsföring, PR och sponsring, per typ av produkter och tjänster	●	Inga sådana fall förekom 2012.		6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9,
Kundernas integritet					
PR8	Totalt antal väsentliga klagomål gällande överträdelse mot kundintegriteten och förlust av kunddata	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1	6.7, 6.7.7
Efterlevnad					
PR9	Monetärt värde av betydande böter för brott mot gällande lagar och regler gällande underhåll och användning av produkter och tjänster	●	Några fall av oskattade bilar och obesiktade bilar har förekommit. Bötesbelopp för dessa förseelser är ej betydande.		6.7, 6.7.6

* RG Redovisningsgrad: ● = Fullständigt ● = Delvis ○ = inte redovisat

(1) FN Förbindelser med FN Global Compacts 10 moralprinciper inom områdena: mänskliga rättigheter, miljö, arbetsvillkor och anti-korruption.

(2) ISO Förbindelser med ISO 26000 Socialt ansvarstagande.

KONTAKT

Om du har frågor om den här rapporten eller Hertz hållbarhetsarbete är du välkommen att kontakta oss.

Lotta Lindström, miljösamordnare

Telefon: 08 657 30 26

E-post: lotta.lindstrom@hertz.se

