



# Hållbarhetsredovisning 2019

CityMail Sweden AB

# Innehåll

VD-ord

Hållbarhetsansats, resultat och kommande insatser

Miljö

Kunder och Medarbetare

Rutiner mot korruption, diskriminering och andra oegentligheter

Omvärldsanalys och intressenter

Bolagsfakta, definitioner

Mätmetoder

Redovisningens omfattning och avgränsningar

Kontakt

## VD-ord

CityMail har en viktig roll på post- och paketmarknaden. Vi skall fortsatt vara den ledande utmanaren – en av kunderna föredragen samarbetspartner som förbättrar samhället med effektiva leveranser av i första hand post- och paketedistribution. Just det, att ”förbättra samhället med effektiva leveranser” är vår vision. Huvudfokus under 2020 kommer vara brevlleveranser, dock med fullt fokus på att utnyttja de många synergier som finns mellan brev och mindre paketleveranser i vårt nätverk. Till detta adderar vi ledande digitala lösningar för effektiv sortering och utdelning av post. Vi vill skapa en uthållig verksamhet både på kort och lång sikt för våra kunder och för samhället vi verkar i. För att nå dit måste vi optimera våra resurser på bästa sätt. Våra arbetssätt och tjänster utvecklas hela tiden för att möta avsändarens och kundens behov.

Den största klimatpåverkan vi har som organisation är från transporter kopplade till distribution av brev och paket (77% av totalen). Extra glädjande är det att CityMails totala klimatavtryck (mätt som CO<sub>2</sub>-ekvivalenter) under 2019 minskade kraftigt till 3 800 ton, inte ens hälften jämfört med 2018. Detta inkluderar både direkta och indirekta utsläpp (Scope 1-3) och vi har i 2019 års avtryck dessutom med fler utsläppsfaktorer än året innan. Som jämförelse var Sveriges totala utsläpp ca 52 miljoner ton 2018 och minskade med 2% mellan 2017 och 2018. Data för 2019 är ej färdig nu när rapporten skrivs, men det är min övertygelse att vi förbättrar oss mer än landet totalt sett. Under senaste året har vi gjort flera förändringar som möjliggjort den radikala minskningen av våra utsläpp, en av dem är vår nya klimatsmarta distributionsmodell. Mer än hälften av våra leveranser sker nu med cykel och elfordon och därmed helt utan lokala utsläpp. I Sveriges största städer, där lokal miljöpåverkan från fordon är stor, sker i princip alla våra leveranser med cykel och elfordon. Brev och paket levereras dessutom tillsammans till våra kunder. För att framåt minska vår klimatpåverkan från transporter är vi delvis beroende av att fordon och drivmedel fortsätter utvecklas. I dagsläget ser eldrift ut att vara det som ligger närmast tillhands, men även andra initiativ är intressanta att följa.

Som stöd för vårt arbete har vi strukturerade ledningssystem inom kvalitet och miljö (ISO 9001 och 14001) samt ett certifikat inom arbetsmiljö (OHSAS 18001). Vi stödjer FN Global Compacts regler och ställer oss bakom Agenda 2030, vi arbetar aktivt med mål 13, bekämpa klimatförändringar och mål 8, anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt. Den här hållbarhetsredovisningen är inspirerad av Global Reporting Initiative's (GRI) riktlinjer på core nivå.

30 mars 2020

Per Ovrén

VD CityMail

# Hållbarhetsansats

Ett hållbart företag agerar ekonomiskt försvarbart, socialt ansvarsfullt och miljömässigt riktigt. Vi har identifierat de viktigaste frågorna kring hållbar utveckling för oss genom att utgå från det som våra främsta intressenter tycker är viktigt. Men vi har också prioriterat sådant som utgör vår största påverkan på ett hållbart samhälle. Vi har identifierat följande frågor som mest väsentliga för vårt hållbarhetsarbete och som knyter an till FN:s globala hållbarhetsmål inom agenda 2030:

| Marknad  | Miljö                                   |
|--|---|
| Kostnadseffektivitet<br>Kvalitet<br>Värdeutveckling  | Klimatpåverkan<br>Transporter<br>Energi |
| Medarbetare  |   |
| Utveckling/utbildning<br>Ledarskap<br>Hälsa, arbetsmiljö och säkerhet<br>Breddad rekryteringsbas |   |

## CityMails redovisningsmetod

Denna rapport är en GRI-inspirerad redovisning, dvs den hänför sig delvis till de riktlinjer för hållbarhetsredovisning som är uppsatta av den globala intresseorganisationen Global Reporting Initiative (GRI). Syftet är att redovisa verksamhetens hållbarhetspåverkan, positiv och negativ, som kan relateras till ekonomiska, miljömässiga och sociala frågor.

## Vår verksamhetspolicy i sammandrag

Vi delar ut post med rätt pris och hög kvalitet på ett hållbart sätt. Genom ett kontinuerligt förbättringsarbete ska vi ständigt utveckla vår service och kvalitet, förbättra vår arbetsmiljö och minska vår miljöpåverkan. Vi följer de lagar, krav och förordningar som berör verksamheten och verksamhetspolicyn anger våra åtaganden och våra målsättningar inom kvalitets-, miljö- och arbetsmiljöområdet. CityMail ska kontrollera att policyn följs, mäta och rapportera resultat till ägare, anställda och andra intressenter.

## Om kvalitet

Engagemang, delaktighet och kompetens hos varje medarbetare lägger grunden för en hög upplevd kvalitet och servicenivå hos våra kunder. Det främsta målet med vårt kvalitetsarbete är just nöjda kunder därför är detta ständigt närvarande i vår verksamhet, från första kundkontakt till utdelad försändelse och återkoppling till kund. Devisen *"Rätt försändelse till Rätt mottagare i Rätt tid"* ska också alltid genomsyra vår verksamhet. Vårt uttalade mål är att ständigt utveckla och förbättra kostnadseffektiva, kvalitativa och hållbara lösningar som motsvarar kundernas behov av distribution via brevlådan.

## Om miljö

Vi ska aktivt vidta åtgärder för att förebygga förorening och minska bolagets totala miljöpåverkan. Detta då vårt övergripande mål med miljöarbetet är just låg miljöpåverkan och god resurshushållning i hantering och distribution av post. Vi ska arbeta systematiskt med att minska våra utsläpp och fokuserar vårt miljöarbete på de egna transporterna. Där är vår påverkan störst, och där har vi störst möjlighet att göra skillnad.

## CityMails viktigaste hållbarhetsresultat 2019

Under 2019 har vi:

- Bedrivit vårt långsiktiga arbete med att minska vår miljöpåverkan och CO<sub>2</sub>-utsläpp samt förbättringsarbete inom andra hållbarhetsaspekter:
  - Testat två eldrivna bilmodeller och en trehjulig mopedmodell för eldriven utdelning, i syfte att förbereda ett kommande skifte.
  - Ökat antalet el-cyklar till 260 st. Under 2019 distribuerades 51% av våra utdelningsområden med cykel och el-cykel.
  - Uppgraderat och anpassat produktionsorganisationens metodik och rutiner i syfte att stärka kvalitet och säkerställa kundlöftet.
  - Implementerat ny utdelningsmodell för stärkt lönsamhet och minskade utsläpp. Antal körda kilometer har i snitt minskat med 20% efter införandet av den nya distributionsmodellen.
  - Uppnått 89% euroklass 6 eller bättre för inköpta transporter. Målet var 70%.
  - Etablerat samarbete med e-handelsleverantör i syfte att på ett ekonomiskt och miljömässigt hållbart sätt utnyttja vår fordonsflotta och vårt distributionsnät för paketsdistribution under kvällstid.
  - Med information, riktlinjer och uppföljning arbetat för att uppmuntra distansmöten istället för resor.
- Omcertifierat oss enligt ISO 9001 kvalitet, ISO 14001 miljö och OHSAS 18001 arbetsmiljö
- Genomfört workshop om aktiva åtgärder mot diskriminering i hela organisationen

## CityMails planerade hållbarhetsinsatser 2020

Under 2020 kommer vi bland annat:

- Bedriva vårt långsiktiga arbete med att minska vår miljöpåverkan och CO<sub>2</sub>-utsläpp samt förbättringsarbete inom andra hållbarhetsaspekter:
  - Ta marknadsandelar – vår affärsmodell är den mest klimateffektiva på marknaden.
  - Fortsätta testa eldrivna utdelningsbilar och andra alternativa fordonstyper.
  - Fortsätta konverteringen till klimatvänliga fordon i utdelningsorganisationen genom att införa ytterligare el-cyklar.
  - Fortsätta arbeta för optimerade transportvägar, till exempel genom löpande anpassning av antal utdelningsområden efter postvolym.
  - Fortsätta eftersträva högre miljöklass på inköpta transporter.
  - Utöka vår egen paketsatsning som drar både ekonomisk och miljömässig fördel av samordningen med vår brevdistribution.
  - Arbeta kontinuerligt för färre tjänsteresor genom prioritering av digitala möten.
- Vara fortsatt certifierade inom ISO 9001 kvalitet, ISO 14001 miljö samt övergå från OHSAS 18001 till ISO 45001 arbetsmiljö.
- Lansera introduktioner på engelska i syfte att bredda rekryteringsbasen och ytterligare öka mångfalden.

## Miljö

Logistik och transporter är en naturlig del av CityMails verksamhet vilket innebär att utsläpp från transporter är vår största miljöpåverkan. Med utgångspunkt i målen om ett hållbart samhälle 2030 kommer vi vidta åtgärder för att minska dessa utsläpp. Kontinuerligt strävar vi

efter att minska utsläppen, både från godstransportörernas och våra egna fordon, genom att mäta, följa upp och agera. Till detta kommer vårt arbete kring el, värme och avfall som styrs av samma målsättning. Vi samutnyttjar till exempel fordon/lokaler med partners, i syfte att minska vår totala miljöpåverkan.

Effektiva logistikflöden i alla led är A och O för vår verksamhet och något som vi arbetar kontinuerligt med. En av de viktigaste parametrarna ur ett resursoptimeringsperspektiv är att det inte skickas onödiga brev och att hanteringen av de brev som skickas kan ske genom en så effektiv process som möjligt. Därför är saker som uppdaterade kundregister, rationell hantering av personer som flyttat och eftersänt sin post, noggranna målgruppsurval samt hög sorteringsnivå redan hos printshops och tryckerier viktiga frågor för oss. Inom detta område vidareutvecklar och implementerar vi, tillsammans med våra kunder och partners, lösningen för printfilsoptimering och adresstvätt, det så kallade PoP-systemet. Systemet möjliggör såväl korrigerande av adresser innan breven tagit fysisk form som tillförande av sorteringsnycklar för en optimal postproduktion. Se vidare under kunder och kvalitet nedan.

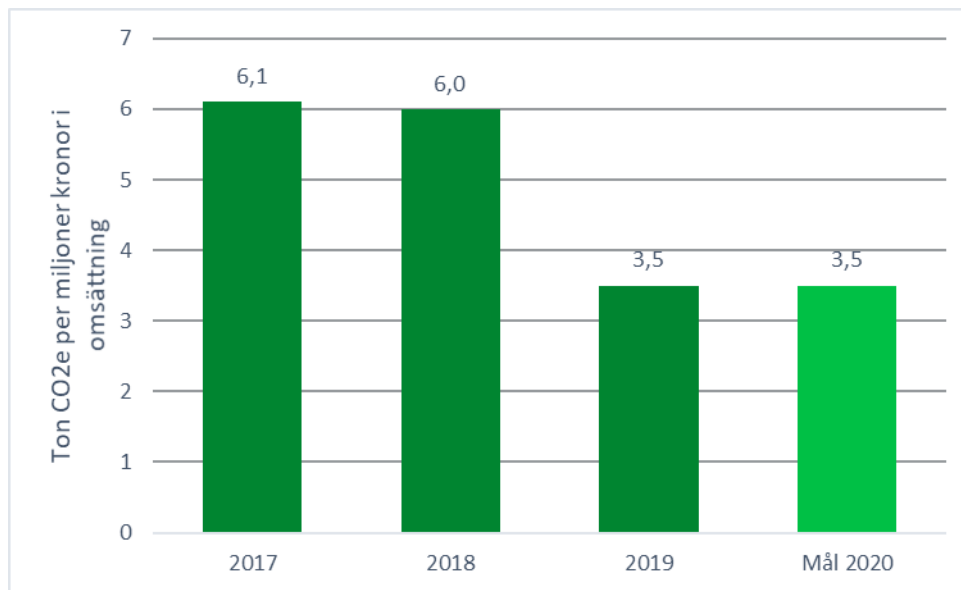
En ökad efterfrågan på tjänster med lägre klimatpåverkan ger oss en konkurrensfördel eftersom vi har flera klimatomåttliga fördelar inbyggda i vår logistikmodell. Cykel är till exempel CityMails huvudsakliga utdelningsfordon. Vi är dock ett transportintensivt företag och fortsätter att lägga stort fokus på utvecklingen och förbättringen av miljögodkända fordon. Ett sätt att minska miljöpåverkan inom detta område är förstås att i möjligaste mån byta till fordon med lägre förbrukning liksom att byta fossila bränslen till förnyelsebara drivmedel. Konventionella bränslen är inte ett hållbart alternativ i längden – det är inte optimalt för vare sig miljön eller ekonomin. Vi vill bidra till utvecklingen genom att alltid hålla vår fordonspark så miljömässigt uppdaterad som möjligt.

### **Hållbart globalt utvecklingsmål 13. Bekämpa klimatförändringar**

*Vidta viktiga åtgärder för att bekämpa klimatförändringen och dess inverkan (i linje med FN:s ramavtal om klimatförändringen med UNFCCC).*

## **Våra miljömål**

Vårt övergripande mål är att över tid minska våra utsläpp av CO<sub>2</sub>e i förhållande till omsättningen med 3 % per år. Under 2019 minskades dessa med 40%, motsvarande 17 år av kontinuerliga förbättringar. Detta var möjligt genom stora förändringar i vår produktion och verksamhet. Att för 2020 återigen minska med 3%, ter sig i ljuset av detta så klart svårt, men är alltså vårt målsättning.



## Vår påverkan via bränsleförbrukning och CO<sub>2</sub>e-utsläpp

Vi ser en prognos på fortsatt minskade utsläpp 2020, med utgångspunkt i ytterligare förbättringar inom vår utdelnings- och tjänstefordonflotta. Detta i kombination med att våra transportörer växlar om både till fordon med högre miljöklass samt icke-fossila drivmedel i takt med att antalet tankställen ökar, ger ytterligare positiva effekter. Klimatberäkningen omfattar utsläpp från samtliga våra upphandlade transporter.

Klimatavtrycket för 2019 täcker utsläpp från fordon (egenägda, underleverantörer samt godstransporter). Det täcker även utsläpp relaterat till uppvärmning och elförbrukning i lokaler samt tjänsteresor. För 2019 års avtryck har vi valt att utöka vårt scope att också inkludera utsläpp från produktion av energibärare. Totalt klimatavtryck beräknades till 3 817 ton CO<sub>2</sub>e och utsläpp från fordon representerade 77% av dessa.

Målet var att sänka våra CO<sub>2</sub>e utsläpp med 3% mot omsättning. Vi lyckades minska dem med drygt 40%. Denna kraftiga förbättring kan härledas till förändrad utdelningsmodell, avslutade samarbeten med tidningsutbärningsbolag samt ökad andel euroklass 6 transporter. CityMail arbetar även med att minska utsläppen av luftföroreningar. Precis som när det gäller växthusgasutsläpp så sker detta främst genom att minska bränsleförbrukningen.

För 2019 gick totala drivmedelsförbrukningen ned med drygt 420 000 liter. Denna omfattande reduktion av drivmedel har sin grund i:

- Ändrad utdelningsmodell med ca 20% mindre fordonsflotta som följd.
- Utbyte till nya bränslesnåla bilar i fordonsflottan.
- Ersatt bensindrivna mopeder med el-cyklar.
- Avslutade samarbeten med tidningsutbärningsbolag.

| Bränsle (liter)* | 2019    | 2018    | 2017    |
|------------------|---------|---------|---------|
| Bensin**         | 96 367  | 470 381 | 580 447 |
| Diesel           | 602 632 | 651 819 | 701 859 |

\*Minskat drivmedel under 2019. Det beror till största del på minskad fordonsflottan i samband med A-B-C-D

\*\*Samarbetet med PREMO avslutades Sep 2018 och har resulterat i nedgång under 2019 samt övergång till El-cyklar

| Bränsle (GJ)  | 2019          | 2018          | 2017          |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Bensin*       | 3 157         | 15 139        | 18 679        |
| Diesel*       | 21 261        | 22 880        | 24 638        |
| <b>Totalt</b> | <b>24 418</b> | <b>38 019</b> | <b>43 317</b> |

\*Källa omvandlingsfaktorer: Naturvårdsverket

| Klimatpåverkan efter Scope 2019  | tCO <sub>2</sub> |
|--|------------------|
| Scope 1: Direkt klimatpåverkan   | 1 357            |
| Scope 2: Indirekt klimatpåverkan från köpt elektricitet, värme och kyla (market based) | 667              |
| Utsläpp utan ursprungsmärkt förnybar el (location based)                               | 629              |
| Reduktion genom köp av ursprungsmärkt el   | 0                |
| Scope 3: Övrig indirekt klimatpåverkan   | 1 792            |
| <b>Totala utsläpp</b>  | <b>3 817</b>     |

## Våra transporter

Dagligen fraktas försändelser från våra fyra sorteringsterminaler till våra 98 lokala CMC (utdelningskontor) och sedan vidare ut till mottagaren. Vårt logistikflöde omfattar både inköpta transporter och egna fordon. Den största andelen av utdelningen sker med cykel. Under 2019 nådde försändelserna våra mottagare med hjälp av: Cykel 33 %, El-cykel 17 %, Moped 25 % och Bil 25 %.

## Krav på godstransportörer

Upphandlingar av transporter följer miljökraven för offentlig sektor, vilket innebär långtgående krav. Vi ställer kravet att alla inköpta transporter ska kunna redovisa sin miljöpåverkan samt ha ett program för att minska densamma. Vi jobbar även aktivt med våra transportörer med andra åtgärder för att sänka utsläppen, exempelvis att välja fossilfritt eller den för tidpunkten på marknaden mest miljövänliga drivmedlet.



## Tjänsteresor och tjänstebilar

Utsläpp från tjänsteresor har halverats sedan 2017 och utgör idag knappt 3% av våra totala utsläpp. Ledningsgruppen har löpande följt upp omfattningen av tjänsteresornas utsläpp. Färre långa tjänsteresor har resulterat i att utsläppen för flyg har årligen fortsatt att minska vilket är mycket positivt. Under 2019 utgjorde flygresor ca. 20% av tjänsteresornas utsläpp och 0,5% av totalen. Samtliga 28 tjänstebilar i bolaget är idag 100 % miljöbilar, enligt Transportstyrelsens definition euroklass 6.

## El och värme

CityMail förbrukar framförallt el när vi använder kontorsmaskiner, belysning och uppvärmning av lokaler. Förnybar el ska vara förstahandsvalet och på våra egna elavtal nyttjar vi enbart miljö-el. Dessa egna avtal utgör 90% av vår elförbrukning. Vi driver aktivt frågan om förnybar el även i de fall där fastighetsägaren är den som beslutar om elen. Då vi hyr samtliga lokaler och värme alltid ingår i avtalen är värmeförbrukning och dess klimatpåverkan för 2019 beräknad per kvadratmeter utifrån ett genomsnittsvärde för lokaler i Sverige.

| <b>Utsläpp - Växthusgaser<br/>CO<sub>2</sub>-utsläpp(ton CO<sub>2</sub> ekvivalenter)</b> | <b>2019</b>  | <b>2018</b>  | <b>2017</b>  |
|---|--------------|--------------|--------------|
| <b>Direkta utsläpp (scope 1)</b>  |              |              |              |
| Egenägda fordon*  | 1 357        | 1 879        | 2 051        |
| <b>Totalt</b>   | <b>1 357</b> | <b>1 879</b> | <b>2 051</b> |
| <b>Indirekta utsläpp (scope 2)</b>  |              |              |              |
| El**  | 115          | 390          | 487          |
| Fjärrvärme olja   | 515          | 571          | 568          |
| Naturgas för egen uppvärmning   | 38           | 43           | 38           |
| <b>Totalt</b>   | <b>667</b>   | <b>1 004</b> | <b>1 093</b> |
| <b>Övriga indirekta utsläpp (scope 3)</b>   |              |              |              |
| Tjänsteresor***   | 98           | 82           | 193          |
| Transporter underleverantörer****   | 598          | 2 430        | 2 892        |
| Godstransporter*****  | 803          | 2 357        | 3 403        |
| Produktion av energibärande*****  | 294          | -            | -            |
| <b>Totalt</b>   | <b>1 792</b> | <b>4 869</b> | <b>6 488</b> |
| <b>Totala direkta och indirekta utsläpp</b>   | <b>3 817</b> | <b>7 752</b> | <b>9 632</b> |

\*Utdelningsfordon samt tjänstebilar

\*\*El har använts för uppvärmning 2018 och 2017

\*\*\*Under 2018 saknade bolaget reseportal och data kan inte spåras/sammanställas

\*\*\*\* Inkluderar Premo och externa utbärare av post och tidningar

\*\*\*\*\* Inkluderar upphandlade godstransporter för post, tidningar och A-post

\*\*\*\*\* 2019 uttökat Scope

| Utsläpp per anställd (ton CO <sub>2</sub> )              | 2 019 | 2 018 | 2 017 |
|--|-------|-------|-------|
| Tillsvidareanställda, vikariat exklusive behovsanställda | 2,7*  | 4,6   | 6,3   |

\*Reducerat utsläpp per anställd 2019 kan härledas till avslutade samarbetet med Premo, den nya distributionsmodellen A-B-C-D samt den uppdaterade fordonsparken

| El (mwh)                  | 2 019        | 2 018        | 2 017        |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Förnyelsebara källor      | 4 110        | 5 802        | 5 451        |
| Icke förnyelsebara källor | 457          | 1 184        | 1 412        |
| <b>Totalt*</b>            | <b>4 567</b> | <b>6 986</b> | <b>6 863</b> |

\* Minskad förbrukning under 2019 kopplad till övergång från eluppvärmning till fjärrvärme på ett antal enheter

| Värme (mwh)               | 2 019        | 2 018        | 2 017        |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Icke förnyelsebara källor | 8 009        | 8 154        | 7 605        |
| <b>Totalt</b>             | <b>8 009</b> | <b>8 154</b> | <b>7 605</b> |

| Total energiförbrukning bränslen, el & värme (GJ) | 2 019         | 2 018         | 2 017         |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Förnyelsebara källor                              | 14 796        | 26 449        | 19 624        |
| Icke förnyelsebara källor                         | 54 894        | 66 074        | 68 024        |
| <b>Totalt</b>                                     | <b>69 690</b> | <b>92 523</b> | <b>87 648</b> |

| Utsläpp till luft, ton NOX | 2 019      | 2 018       | 2 017       |
|----------------------------|------------|-------------|-------------|
| Egenägda fordon            | 7,0        | 7,4         | 8,1         |
| Godstransporter            | 2          | 2,4         | 10,2        |
| Underleverantörer          | -          | 4,7         | 6,4         |
| <b>Totalt</b>              | <b>9,0</b> | <b>14,5</b> | <b>24,7</b> |

\*Baserat på emissionsfaktorer från Naturvårdsverket

| Utsläpp till luft, kg SO <sub>2</sub> | 2 019      | 2 018      | 2 017      |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|
| Egenägda fordon                       | 2,3        | 2,5        | 2,8        |
| Godstransporter                       | 0,7        | 0,8        | 3,5        |
| Underleverantörer                     | -          | 1,6        | 2,2        |
| <b>Totalt</b>                         | <b>3,0</b> | <b>4,9</b> | <b>8,5</b> |

| Utsläpp till luft, kg PM | 2 019       | 2 018        | 2 017        |
|--------------------------|-------------|--------------|--------------|
| Egenägda fordon          | 60,3        | 64,2         | 70,8         |
| Godstransporter          | 33,2        | 40,0         | 168,1        |
| Underleverantörer        | -           | 77,7         | 104,7        |
| <b>Totalt</b>            | <b>93,5</b> | <b>181,9</b> | <b>343,6</b> |

# Kunder

## Kundnöjdhet

CityMails hållbarhetsarbete kretsar naturligtvis mycket kring våra kunder. Utan kunder, ingen verksamhet.

Vår vilja att ständigt förbättra oss liksom servicekänslan som personifieras av våra Cityman (brevbärare) är styrkor vi använder oss av för att förbättra våra processer och därmed kundernas nöjdhet på alla områden. Miljö och hållbarhet är en viktig konkurrensfaktor.

Våra kunder lägger också stor vikt vid att CityMail kan distribuera post på det mest kostnadseffektiva sättet, vilket bland annat speglas i krav på leveranssäkerhet och hantering av retur. Vår säljorganisation står för den huvudsakliga kontakten och relationen med våra kunder.

För att säkerställa att misstag åtgärdas på bästa sätt och att motverka att de upprepas är utdelningsorganisationen delaktig i hanteringen av alla synpunkter och klagomål vi tar emot från kunder och mottagare. Denna ordning bidrar till den enskilde medarbetarens engagemang vilket driver den kontinuerliga förbättringen och ökar kundnöjdheten.

## Kvalitet i fokus

CityMail påbörjade 2015 ett omfattande arbete att förändra produktionsprocesserna i syfte att möta marknadens förändrade behov. Vi har sedan dess utvärderat, testat och utvecklat ett antal olika alternativ. Arbetet har påverkat hela postmarknaden och bland annat lett fram till en ny tjänst för B-post och en ny metod för produktionsoptimering av postala utskick (PoP, printfilsoptimering). Under 2019 har vi infört fyradagars distribution i vår utdelningsverksamhet, det så kallade ABCD-systemet. Vi har även jobbat vidare med implementeringen av den nya metoden för produktionsoptimering vilket lett till en kraftig ökning av andelen försändelser som optimeras genom PoP-systemet.

CityMails löpande kvalitetsarbete har under 2019 lett till ytterligare en minskning av andelen klagomål. När det gäller leveranssäkerheten ser vi däremot en nedgång. Förklaringen till nedgången är övergången från tre- till fyradagars distribution som vår utdelningsverksamhet implementerat under året. Mot slutet av året, efter genomförd implementering, såg vi en förbättring av leveranssäkerheten.

För CityMail är det huvudsakliga målet att även i framtiden kunna erbjuda postmarknadens bästa kvalitet. Vi kommer därför under 2020 att fortsätta det intensiva arbetet med att optimera och säkerställa våra processer med kundernas behov och en hållbar lönsamhet som utgångspunkt.

|   | 2019  | 2018  |
|---|-------|-------|
| Klagomål (ärenden per 100 k försändelser, R12)          | 2,9   | 3     |
| Leveranssäkerhet (utdelat inom 4 dagar, R12)            | 89,6% | 92,4% |
| Produktionsoptimering (andel volym genom PoP, årssnitt) | 19,9% | 6,4%  |

## **Intressentanalys kunder**

För att identifiera områden för förbättring genomför vi kundundersökningar i form av NKI (Nöjd Kund Index), workshops med mera. Resultaten av vår NKI visar att det är miljö och transporter som är prioriterade hållbarhetsfrågor för kunderna, följt av socialt ansvar, arbetstillfällen och etiska riktlinjer. Vi arbetar med intressentanalysen löpande i de vardagliga mötena med våra kunder, detta ökar vår kunskap ytterligare om deras önskemål och behov. Nedan beskriver vi aktiviteter under det gångna året och planerade insatser för 2020 för att fortsatt utveckla och förbättra vår distribution av försändelser:

### **Under 2019 har vi:**

- Implementerat ABCD-systemet (fyradagarsutdelning) för att skapa en mer hållbar utdelningsmodell, både ur kvalitets- lönsamhets- och miljösynpunkt.
- Analyserat kundbehov och andra relevanta påverkansfaktorer och som en följd av detta lanserat nya pakettjänster. Ett tydligt exempel på hur vi utvecklar våra tjänster för att möta marknadens önskemål.
- Utökat vårt erbjudande inom paketleveranser genom samarbete med E-handelsleverantör.
- Genom samarbete med partner och aktiv dialog med utvalda kunder arbetat för att öka andelen volymer som går genom PoP (printfilsoptimering) i syfte att stärka leverans kvalitet och kundvärde.
- Skapat ett enhetligt informationsflöde internt till kundservice för att förmedla en så heltäckande och uppdaterad bild till kund som möjligt och förbättra den upplevda leveranskvaliteten.
- Analyserat möjligheterna till fortsatt expansion i egen regi för att kunna ge våra kunder ett stärkt erbjudande och även flytta med våra paketleveranser till nya geografier.

### **Under 2020 kommer vi:**

- Ytterligare utveckla våra samarbeten inom hemleveranser av paket för ökade intäkter och lönsamhet.
- Lansera vår nya paketerbjudanden brett genom direkt kundbearbetning och kampanjer.
- Analysera nya tjänster inom paketaffären där vi kan nyttja vår befintliga infrastruktur, både i egen regi eller i samarbete med någon av våra partner.
- Analysera utveckling av PoP (printfilsoptimering) för att se vilka ytterligare tjänster som kan bidra till ökat kundvärde.
- Följa utvecklingen inom volym och lönsamhet för att kunna fatta beslut om expansion till nya geografier och därmed ge våra kunder ett stärkt erbjudande inom brev och paket.

## **Marknadskommunikation och budskap**

I grund och botten handlar omställningen till ett hållbart samhälle om kunskap om, och tro på, att det spelar roll vad vi gör. CityMail ingår därför i Global Compact, FN:s organisation för gemensamma principer. Global Compact ska stödja en uppsättning värderingar inom mänskliga rättigheter, arbetsrättsnormer och miljöpraxis och synliggöra behovet av att företag tar sin del av ansvaret för framtidsfrågorna för världens överlevnad. Anslutna företag åtar sig att aktivt verka inom mänskliga rättigheter, arbetsrätt och miljö. Vi tycker det är självklart att alla företag, oavsett storlek, bidrar till en hållbar utveckling. Vi vill att både medarbetare och kunder blir medvetna om sitt eget agerande och tar ett aktivt beslut om att arbeta för hållbarhet.

## Medarbetare

Ur ett socialt perspektiv innebär hållbar utveckling bl. a om att ta vara på den kompetens som redan finns i företaget. Det handlar även om god arbetsmiljö, både socialt och fysiskt. Som arbetsgivare med en stor andel medarbetare i fysiskt aktivt och trafiknära arbete är det självklart viktigt att arbeta förebyggande på arbetsmiljöområdet, både för individens, företagets och samhällets skull. Målet är att skapa en miljö där gott ledarskap, tydliga processer, ordning, reda och god planering bygger en arbetsplats där alla trivs och gör bra ifrån sig.

| Region*       | Anställda vid periodens slut | Män        | Kvinnor    |
|---------------|------------------------------|------------|------------|
| Stockholm     | 446                          | 78%        | 22%        |
| Göteborg      | 223                          | 70%        | 30%        |
| Malmö         | 196                          | 59%        | 41%        |
| Mälardalen    | 280                          | 66%        | 34%        |
| Terminal      | 140                          | 79%        | 21%        |
| Admin         | 142                          | 61%        | 39%        |
| <b>Totalt</b> | <b>1 427</b>                 | <b>70%</b> | <b>30%</b> |

\*Omfattar prov- och tillsvidareanställda  
exklusive behovsanställda

## Antal anställda

Regionerna omfattar utdelningspersonal. Terminalpersonal och administrativ personal redovisas samlat för alla regioner. Antalet behovsanställda varierar stort över tid men beräknat utifrån arbetad tid representerade de cirka 20 % av CityMails totala arbetsstyrka i utdelningen och inom terminal under 2019. Medelåldern i utdelningen är 32,6 år (inom administration och terminal 39,6 år). Av medarbetarna i utdelningen, inklusive behovsanställda, är 50 % 18 - 25 år. Av nyanställda inom utdelningen utgör denna åldersgrupp hela 74 % och bägge talen visar att vi är en stor ungdomsarbetsgivare.

## Nyanställningar

| Ålder*     | Utdelningen | M/K     | Logistik | M/K |
|------------|-------------|---------|----------|-----|
| 18 - 25 år | 74%         | 329/141 | 53%      | 8/1 |
| 26 - 35 år | 21%         | 98/36   | 29%      | 2/3 |
| 36-45      | 4%          | 16/6    | 18%      | 2/1 |
| 46 - år    | 1%          | 5/1     | 0%       | 0/0 |

\*Omfattar även alla former av nyanställningar

## **Könsfördelning**

Av den totala arbetsstyrkan är 30 % kvinnor, vilket innebär en minskning med 1% mot föregående år. På chefsnivå är andelen 39 % kvinnor, samma utfall som föregående år. Fördelningen varierar regionalt. I ledningsgruppen finns en kvinna och fem män. Det finns enligt lönekartläggningen (inklusive arbetsvärdering) inga löneskillnader relaterat till kön i samma befattning.

## **Medarbetarundersökning**

CityMails företagskultur tar tillvara medarbetarnas egen förmåga och vilja att ta ansvar och utvecklas. Vi arbetar med tydliga riktlinjer och policys. Vi ställer tydliga krav på våra medarbetare, men vi är också noga med att ge rätt förutsättningar för att var och en ska lyckas i sin roll. Den senaste medarbetarundersökningen (2016) hade 89 % svarsfrekvens och fick ett totalutfall på 74 av 100. Uppföljande undersökning var planerad till 2018, men då vi under samma period återgick till att bli ett fristående bolag behövde vi upphandla en ny leverantör för mätning. Detta är nu klart och den nya medarbetarundersökningen genomförs i januari 2020 med målsättningen att den sedan ska genomföras årligen.

## **Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet**

Jobbet som Cityman och Terminalmedarbetare innebär ett aktivt, fysiskt arbete. Att ha friska medarbetare är därför en viktig nyckel till framgång. Förhållningssättet av att inte ta onödiga risker är etablerad i verksamheten och det finns ett genomarbetat systematiskt arbetsmiljöarbete i organisationen. Omkring 90 av CityMails medarbetare (6,3 % av 1427 medarbetare) deltar i centrala och regionala skyddskommittéer och i lokala samverkansgrupper. Genom dem är de anställda representerade gentemot ledning och ägare.

Vi prioriterar samverkan med arbetstagaridans representanter, till exempel vid utbildning av skyddsombud och chefer, skyddsronder och riskbedömningar. Det skapar dynamik och hjälper oss att driva framåt mot ständiga förbättringar på arbetsmiljöområdet och därmed företagsresultatet.

Våra medarbetare ges kunskaper inom belastningsergonomi och har tillgång till erforderlig skyddsutrustning. Cykelhjälm t ex utgör en arbetsmiljöinstruktion och därmed är hjälm obligatoriskt att använda under all färd på cykel. På terminal där truckar finns är skyddsskor obligatoriskt. I verksamheten finns även arbetshjälpmiddel som bärväst och dragkrok för mer ergonomisk hantering av postbuntar och postbackar. I vår interna chefsutbildning ingår även undervisning i HMS, hälsa, arbetsmiljö och säkerhet. Vi har avtal med företagshälsovård i syfte att arbeta förebyggande men också för att kunna hantera uppkomna arbetsrelaterade skador och sjukdomar.

## **Arbetsmiljöcertifiering genomförd**

Under 2019 har vi omcertifierat oss i arbetsmiljö, OHSAS 18001 som under 2020 kommer övergå till ISO 45001. Certifieringen är en återkommande tydlig kontroll och uppföljning på att vi följer svensk arbetsmiljölag och arbetar systematiskt med att förbättra arbetsmiljön. Vi är övertygade om att detta är viktigt, inte bara för medarbetarnas hälsa, utan för företagets framtida resultat.

## Rapportering av tillbud och arbetsskador

Av alla rapporterade arbetsskador, 543 stycken, var de vanligaste orsakerna fallskada (36 %), fordonsolycka (15%), skada där Cityman slog eller stötte emot något (15 %) och fysisk överbelastning (12 %). Inga dödsfall har skett under året. Alla rapporterade tillbud och arbetsskador följs upp med åtgärdsförslag.

- 89 % (485) olyckor / annan arbetsskada
- 8 % (42) sjukdom eller annan ohälsa
- 3 % (16) olycksfall vid färd till eller från arbetsplatsen

## Sjukfrånvaro

Under 2019 var totala sjukfrånvaron för kvinnor 5,7 % och för män 4,9%, se tabell nedan. Vi arbetar kontinuerligt för att minska sjukfrånvaron och kommer under 2020 att göra en riktad företagsövergripande insats med information, utbildning och stöd kopplat till detta.

|                    | Totalt | Män  | Kvinnor |
|--------------------|--------|------|---------|
| Total sjukfrånvaro | 5,1%   | 4,9% | 5,7%    |
| Utdelningen        | 5,1%   | 4,8% | 5,9%    |
| Logistik           | 7,6%   | 8,0% | 6,3%    |
| Admin              | 1,9%   | 1,9% | 3,4%    |

\*Korttids- och långtidssjukfrånvaro

|                     | 2 019 | 2 018 | 2 017 |
|---------------------|-------|-------|-------|
| Total sjukfrånvaro* | 5,1%  | 4,9%  | 5,1%  |
| Långtid**           | 1,5%  | 1,6%  | 1,5%  |
| H-värde***          | 33,7  | 36,1  | 36,6  |

\*Korttids- och långtidssjukfrånvaro

\*\*Minst två veckors sjukfrånvaro

\*\*\*Arbetsskador med frånvaro och/eller medicinsk behandling genom miljoner arbetade timmar

## Kollektivavtal, fackligt samarbete och förmåner

CityMail har branschavtal med Almega Bransch Kommunikation som omfattar 100 % av alla anställda. Förmåner, avtalspensioner och uppsägningstider samt bestämmelser för skyddskommittéer och arbetsmiljögrupper regleras i kollektivavtalet.

## Utbildning

När det gäller utveckling och utbildning har vi som stor ungdomsarbetsgivare en unik ställning i att kunna bidra till ett stabilt samhälle genom arbete utan krav på högre kvalifikationer, men samtidigt också möjliggöra personlig utveckling och erbjuda utbildning. Via vårt företag växer

varje år ett antal medarbetare in i ledarrollen och lotsar kommande medarbetare vidare in i ett produktivt arbetsliv. Under 2019 har vi haft 36 utbildningsdagar, med i snitt 12 deltagare/kurs. Utöver detta så har även 32 300 introduktionstimmar genomförts, dvs utbildning där nyanställd personal under handledning får nödvändiga kunskaper och verktyg inför sitt uppdrag.

## **Rutiner mot korruption, diskriminering och andra oegentligheter**

Vi har etiska riktlinjer som delges alla anställda. Information riktad till samtliga organisationens medarbetare finns på intranätet, där länkas även policyn i sin helhet liksom lagen om skydd för "visselblåsare". På intranätets startsida finns en direktlänk till de etiska riktlinjerna och information om hur man anmäler missförhållanden. CityMail har nolltolerans mot korruption.

Exempel på missförhållanden som man kan slå larm om:

- Ekonomiska oegentligheter, förskingring, post- och godsstölder som drabbar antingen kunder eller andra verksamheter
- Korruption
- Miljöbrott
- Oacceptabla förhållanden som inte anses straffbara, men som strider mot företagets och/eller samhällets normer
- Överträdelser av hälso-, miljö- och säkerhetsregler
- Överträdelser av företagets styrdokument, inklusive etiska riktlinjer

Vägledande för såväl medarbetare som ledning på detta område är frågeställningarna: Är detta lagligt? Känns det rätt? Kan du berätta för din familj, en kollega eller en vän om det du gör? Tål det offentlighetens ljus? CityMail har under 2019 inte haft några rapporterade incidenter om korruption eller misstankar om korruption.

Under 2020 kommer vi att se över vår Code of Conduct som ett led i vårt löpande förbättringsarbete.

## **Aktivt arbete mot diskriminering och för inkludering**

Att verka för en jämställd och icke-diskriminerande arbetsplats är en självklarhet för oss och det avspeglas bland annat i vår jämställdhetspolicy och föräldrapolicy. Vi har också representanter från arbetstagarsidan som vi samverkar med i de här frågorna. Under 2019 genomfördes aktiviteter i hela organisationen i form av en workshop rörande diskriminering för alla anställda på CityMail. Vårt budskap är tydligt både internt och externt att vi står för allas lika värde, tar starkt avstånd från alla former av diskriminering och att det är allas ansvar att agera förebyggande/proaktivt samt signalera så snart detta inte efterlevs. Under året har inga ärenden kopplat till diskriminering noterats.

## **Våra Värderingar**

Genom våra värderingar visar vi att vi är ett företag att lita på i alla sammanhang, ett företag som vi är stolta över att arbeta i. Värderingarna syftar till att bygga vår gemensamma kultur.

### **Kundnytta**

Vi finns för våra kunder. I alla beslut vi tar och i allt vi gör har vi med oss kundperspektivet och vi strävar mot lösningar som stärker kundnyttan. Det innebär att vi alltid gör det vi sagt och att vi håller vad vi lovar, både internt och externt. Genom att leverera rätt försändelse till rätt mottagare i rätt tid möter vi våra kunders förväntningar och bidrar med en viktig samhällsfunktion.



## Effektivitet

I vårt arbete med ständig förbättring eftersträvar vi alltid en enklare, bättre och effektivare lösning. Mindre krångel, utan att ta genvägar. Vi levererar med effektivitet utan att tumma på vår kvalitet eller medarbetarnas hälsa och säkerhet.

## Handlingskraft

Med förändringsvilja och eget ansvar driver vi, inom våra ramar, CityMail framåt. Genom att arbeta tillsammans och för varandra utvecklar vi vår verksamhet. Vi ser möjligheter och går från idé till handling. Gemensamma beslut respekteras och tillsammans ser vi till att de efterföljs. Vi ger varandra förutsättningar att lyckas och det gör oss starkare och handlingskraftigare som bolag.

| Nyckeltal                           | 2 019     | 2 018     | 2 017     |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Omsättning, tsek                    | 1 080 981 | 1 290 518 | 1 440 830 |
| Antal brevfrändelser, miljoner      | 359       | 426       | 429       |
| Täckning % av Sveriges hushåll      | 55%       | 63%       | 60%       |
| Antal anställda vid periodens slut* | 1 427     | 1 698     | 1 538     |
| Sjukfrånvaro                        | 5,10%     | 4,90%     | 5,10%     |
| Skulder tsek                        | 159 279   | 165 319   | 264 159   |
| Eget kapital tsek                   | 95 922    | 134 861   | 6 259     |
| Totala tillgångar tsek              | 255 201   | 300 180   | 270 418   |

## Omvärldsanalys och intressenter

En löpande, professionell och transparent dialog med omvärlden är ett viktigt verktyg för att förbättra vår verksamhet. Vi kommunicerar t. ex. genom vår hållbarhetsrapportering, i affärsplanen och på vår hemsida.

Hur vi agerar påverkas även av externa faktorer såsom löpande omvärldsanalys, marknadsutveckling och intressenter samt våra ISO-certifikat. Dessutom upprätthåller vi och kommunicerar ett antal interna riktlinjer och policys, t ex verksamhetspolicy, inköspolicy, alkohol- och drogpolicy, IT, brandskyddspolicy, diskriminering, fordonspolicy, föräldraskapspolicy, mediepolicy, etiska riktlinjer, informationshantering.

Vi har identifierat ett antal intressentgrupperingar med utgångspunkt i att de påverkar oss och vi påverkar dem. Nedan visas våra viktigaste intressenter, samt en översikt av hur vi regelbundet kommunicerar med dem.

## Kunder

CityMails hållbarhetsarbete kretsar naturligtvis mycket kring våra kunder och långsiktiga relationer med dem är ett självklart mål för oss. Vi anpassar vår verksamhet till kundernas förväntningar och krav i dialog med dem.

## Partners

Den allra största andelen post kommer till CityMail genom tryckerier och printshops, med vilka vi har en daglig kontakt. På senare år samarbetar vi även med tidningsdistributörer och e-handelsleverantörer. Syftet är att kunna erbjuda en ännu miljöeffektivare tjänst, genom att på

ett så effektivt sätt som möjligt i samverkan, kunna distribuera försändelser och nyttja våra fordon samt använda t.ex. gemensamma lokaler. Tillsammans har vi ett gemensamt åtagande gentemot kunderna och för våra partners är det naturligtvis avgörande att CityMail är en pålitlig samarbetspartner.

## **Mottagaren – våra kunders kund**

Brevlådan är och kommer att förbli en viktig kanal för mottagaren. CityMail mår därför om att vårda brevlådan, bland annat genom att fokusera på leveranssäkerhet och miljöaspekter. Vi arbetar aktivt, bland annat genom vår kundtjänst och genom att besvara insändare och inlägg på sociala medier, för att kommunicera de miljö- och kvalitetsmässiga fördelarna med vår verksamhet till våra kunders kunder. Ett annat viktigt budskap är att vi ger många unga människor arbete.

## **Medarbetare**

CityMails företagskultur präglas av individuellt ansvar och engagemang. Därför uppmuntras enskilda initiativ. Det är högt i tak på CityMail och chefsnivåerna är få, vilket gör det enkelt för den enskilde att bidra med synpunkter och idéer, både i den dagliga verksamheten, genom våra systematiska rutiner för att lämna förbättringsförslag och vid utvecklingssamtal. CityMails position som en utmanare i branschen innebär att vi måste våga tänka i andra och nya banor. Det är det som leder till utveckling.

Våra medarbetarundersökningar och avgångsenkäter har visat att det viktigaste för våra medarbetare är bra arbetsredskap, god kamratanda, ledarskap, utbildning, arbetstider och tydlig arbetsfördelning. I övrigt är hälso- och säkerhetsfrågor samt jämställdhet och mångfald viktiga frågor för verksamheten. Kommunikationen bedrivs via närmaste chef, intranät, samt nyhetsbrev från VD och ledningsgrupp.

## **Media**

Media utgör en kritisk kanal när det gäller att påverka den samlade bilden av CityMail för samtliga intressenter. Som opinionsbildare är media en avgörande faktor i vår kommunikation med omvärlden. Därför är det viktigt för oss att vara tillgängliga och bidra med relevant information och kunskap om vår verksamhet.

## **Ägare**

CityMails ägs av Cimase Capital Consult GMBH. Kommunikationen och samarbetet med våra ägare sker i styrelsearbetet, mötesforum och i gemensamma projekt. Medarbetarnas idéer och önskemål till ägarna bärs fram av styrelsens arbetstagarrepresentanter.

## **Leverantörer**

CityMails leverantörer består bland annat av lokaluthyrare, godstransportörer, elleverantörer och fordonstillverkare. De har naturligtvis en önskan om rimliga krav på våra villkor, vårt samarbete och våra långsiktiga relationer, vilket tas upp inför varje ny förhandling.

## **Konkurrenter**

Den svenska marknaden domineras av PostNord, både på paketsidan och på brevsidan. På paketsidan finns flera större aktörer, men PostNord är störst. På brevsidan finns det för många portoköpare ingen konkurrent till PostNord alls och det är en tvingande handelspartner för samtliga portoköpare. PTS (Post och Telestyrelsen) beskriver i sina rapporter från tid till annan om de hävstänger som PostNord använder sig av i sin prissättning till kunder. Dessa

hämmar konkurrensen och begränsar det antalet kunder som kan använda sig av CityMails tjänster och produkter. Som exempel höjdes portot för privatpersoner och småföretagare med ca 20% förra året. Samma siffra för stora företag var ca 3%. CityMail har idag ingen produkt för privatpersoner eller småföretag.

## **Branschorganisationer**

CityMails medlemskap i olika branschrelaterade organisationer och nätverk syftar bl.a. till att vårda och utveckla brevlådan som mediekanal. Fria Postoperatörers Förbund, Svenska Postorderföreningen och Swedma är några exempel på sådana. Andra medlemskap omfattar Svenskt Näringsliv, SIS Swedish Standards Institute, Sveriges Informationsförening och Svenska HR-Föreningen.

## **Övriga**

Viktiga intressenter är också politiker, myndigheter, fackliga organisationer och frivilligorganisationer. Det pågående avregleringsarbetet inom EU lockar utländska intressenter till Sverige och CityMail för att studera den fria postmarknaden. I vår nationella expansion har kontakterna med lokala myndigheter spelat en avgörande roll för en framgångsrik start.

Med facket har CityMail en god och sedan länge etablerad relation och ett formaliserat samarbete.

CityMails verksamhet kontrolleras av PTS, Post- och telestyrelsen, som är den myndighet som bevakar områdena post och elektronisk kommunikation i Sverige. PTS är också en kunskapskälla för CityMail när det gäller studier kring postverksamhet och information om lagar och regleringar.

Som ISO-certifierade inom kvalitet, miljö och arbetsmiljö spelar även ISO, International Standardization Organisation, FN:s Global Compact och Caring for Climate en betydande roll för verksamheten.

## **Bolagsfakta och definitioner**

CityMail AB ägs till 100 % av Cimase Captital Consult GMBH. Företaget drivs som ett självständigt bolag och har egen ledning och styrelse. Denna redovisning avser CityMail Sweden AB som i text kallas CityMail och vars verksamhet endast bedrivs i Sverige.

### **Ledningsgrupp per 2019-12-31**

**CEO** Per Ovrén

**CFO** Peter Tauberman (tf)

**COO** Johan Bodare

**Sales & Marketing Director** Einar Wahlbom

**Quality Director** Fabian Norrby

**HR Director** Mikaela Braf

Huvudkontoret i Stockholm. Besöksadress: CityMail Sweden AB, Västberga Allé 1, 126 30 HÄGERSTEN. Postadress: CityMail Sweden AB, Box 901 08, 120 21 STOCKHOLM

## CityMails organisation och styrning

Från och med juni 2019 innehas VD-posten av Per Ovrén som leder den dagliga verksamheten tillsammans med ledningsgruppen. Ledningsgruppen fattar de större verksamhetsstrategiska besluten. Till sin hjälp får de beslutsunderlag som tagits fram av tjänstemannaorganisationen. Varje avdelningschef ansvarar för att driva avdelningsfrågor i ledningsgruppen.

## CityMails styrelse

Styrelsen består av 5 deltagare (2 ordinarie, 3 suppleanter) och omfattar externa och interna representanter. Under 2019 bestod styrelsen av följande ledamöter och suppleanter:

- Göran Barsby (styrelseledamot, ordförande)
- Christina Malm (styrelsesuppleant)
- Eddie Lövhölm (styrelseledamot, arbetstagarrepresentant)
- Mysan Hagman (styrelsesuppleant, arbetstagarrepresentant)
- Fredrik Möller (styrelsesuppleant, arbetstagarrepresentant)

## Hållbarhetsarbetets styrning

Ledningsgruppen har det strategiska ansvaret för CityMails hållbarhetspåverkan. Påverkan från transporter, avfall och energi ansvarar Operations för. Övergripande arbetar hållbarhetsansvarig med hållbarhetsfrågorna.

## Lagar och regleringar

Vi har inte varit utsatta för incidenter beträffande lagar och frivilliga riktlinjer som rör marknadskommunikation. Detsamma gäller lagar om produktinformation och märkning samt tillhandahållandet och tillämpningen av våra produkter.

## Försiktighetsprincipen

Försiktighetsprincipen är en av de grundläggande principerna för hållbar och ansvarsfull utveckling och omfattas bland annat av miljöbalken. Principen innebär att man i en verksamhet ska vidta de försiktighetsåtgärder som behövs för att i brist på vetenskapligt säkerställda bevis inte skjuta upp kostnadseffektiva åtgärder för att förhindra miljöförstöring.

## GHG protokollet

En internationell standard för hur man beräknar och redovisar utsläpp av växthusgaser i sin verksamhet. GHG-protokollet är framtaget av World Business Council for Sustainable Development samt World Resources Institute och är det etablerade beräkningsverktyget för klimatpåverkan.

## CO<sub>2</sub>-ekvivalenter

Utsläpp som påverkar klimatet omfattar, förutom koldioxid, även gaser som metan och lustgas, som genereras i mindre mängder vid förbränning av fossila bränslen. För en fullständig redovisning av klimatpåverkan anger man CO<sub>2</sub>-ekvivalenter, vilket innebär att övriga utsläpp av växthusgaser har omvandlats till CO<sub>2</sub>-enheter.

# Mätmetoder

## Beräkning av klimatpåverkan

För att beräkna och minska våra klimatutsläpp använder vi beräkningsverktyget Svante. Svante följer internationell beräkningsstandard, det så kallade GHG-protokollet. Verktöget är uppkallat efter Svante Arrhenius, svensk vetenskapsman och nobelpristagare i kemi 1903, som redan 1896 lyfte fram koldioxidens förmåga att stänga inne värmestrålning, det vill säga växthuseffekten. Alla utsläpp av växthusgaser räknas i CO<sub>2</sub>-ekvivalenter, vilket innebär att de även omfattar en mindre andel metan och lustgas samt övriga växthusgaser från Kyoto-protokollet. I Svante används globala uppvärmningspotentialer (GWP-värden) från IPCCs fjärde utvärderingsrapport (2007) och emissions-aktörer från vedertagna källor såsom Naturvårdsverket och Energimarknadsinspektionen.

## Medarbetare

- Antal anställda: Antalet årsanställda vid periodens slut. Provs- och tillsvidareanställda.
- Personalomsättning: Antal ordinarie som slutat som ett genomsnitt av medeltal anställda.
- Total sjukfrånvaro: Korttids- och långtidssjukfrånvaro.
- Långtidssjukfrånvaro: Minst två veckors sjukfrånvaro.

## Redovisningens omfattning och avgränsningar

Redovisningsperioden avser kalenderåret 2019 och är CityMails tolfte hållbarhetsredovisning. Rapporten är GRI-inspirerad, dvs den hänför sig delvis till de riktlinjer för hållbarhetsredovisning som är uppsatta av den globala intresseorganisationen Global Reporting Initiative (GRI) för CityMails prioriterade ansvarsområden: kunder, miljöpåverkan och medarbetare.

Redovisningen riktar sig framför allt till CityMails kunder, postmottagare, samarbetspartners, ägare och medarbetare.

Redovisning görs en gång per kalenderår och omfattar hela CityMails verksamhet med samtliga Terminaler och CityMail Centers inklusive köpta transporter, undantaget avfall som inte källsorterats på utdelningskontoren.

CityMail redovisar sin totala klimatpåverkan enligt en operationell ansats och redovisningen omfattar direkta utsläpp från mobil förbränning av fossila bränslen (Scope 1), indirekt klimatpåverkan från inköp av elektricitet och värme (Scope 2) och indirekt klimatpåverkan från tjänsteresor, underleverantörers transporter och godstransporter (Scope 3).

Pendling för anställda ingår inte. Omkring 20% av arbetsstyrkan är anställda på timbasis, så kallade behovsanställda. Denna lösning är en del av företagets personalpolitik i syfte att anpassa oss till volymsvängningar i utdelningen. Behovsanställda ingår i den redovisade statistiken för anställda trots att de varierar kontinuerligt både i tid och i omfång. De omfattas av alla ersättningar och övriga satsningar.

## Kontakt

Hänvisning för kompletterande information (till exempel ÅR) eller kommentarer. Välkommen att kontakta Fabian Norrby, kontaktperson för denna hållbarhetsrapport via e-post: [hallbarhet@citymail.se](mailto:hallbarhet@citymail.se)