



# Hållbarhetsredovisning 2021

CityMail Sweden AB

## **Innehåll**

VD-ord – 3

Hållbarhetsansats, genomförda och kommande insatser – 5

Miljö och måluppfyllnad – 7

Resultattabeller – 11

Kunder – 13

Medarbetare – 15

Rutiner mot korruption, diskriminering och andra oegentligheter – 18

Omvärldsanalys och intressenter – 19

Bolagsfakta och definitioner – 21

Mätmetoder – 22

Redovisningens omfattning och avgränsningar – 23

Kontakt – 23

## 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 paket och brev. Just det, att ”förbättra samhället med effektiva leveranser” är vår vision. Huvudfokus under 2022 kommer ligga på fortsatt tillväxt för våra hemleveranser och ökad marknadsandel i brevaffären, samt att utnyttja de många synergier som finns mellan dessa båda typer av hemleveranser. Till detta adderar vi ledande digitala lösningar för effektiv sortering och utdelning av paket och 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 för att möta avsändarens och kundens behov.

Som stöd för vårt arbete har vi strukturerade ledningssystem inom kvalitet, miljö och arbetsmiljö (ISO 9001, 14001 och 45001). 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.

Den största klimatpåverkan vi har som organisation är från transporter kopplade till distribution av brev och paket (63% av totalen). Vi har kunnat minska dessa, och CityMails, totala klimatavtryck (mätt som CO2-ekvivalenter) under 2021 med 1,7% jämfört med 2020. Bolagets totala utsläpp var 3118 ton CO2. Minskningen har skett samtidigt som vi haft tillväxt i samtliga affärsområden och trots att vi återigen utökat vårt scope och inkluderat fler utsläppsfaktorer i rapporteringen. Sedan 2018 har vi reducerat vårt klimatavtryck med 60%, ett fantastiskt resultat. År 2019 adderades utsläpp från produktion av energibärare och från 2021 adderades utsläpp från produktion av kapitalvaror (datorer, mobiltelefoner och skrivare) Som jämförelse var Sveriges totala utsläpp ca 47 miljoner ton 2020 och har minskat med 11% mellan 2018 och 2020. Data för Sveriges utsläpp 2021 är ej färdiga, men det är min övertygelse att vi fortsätter att ”dra landet” och har större minskningar än resten av landet sett över tid. Under de senaste åren har vi gjort flera förändringar som möjliggjort den radikala minskningen av våra utsläpp, en av dem är vår nya klimatsmarta distributionsmodell. Vi har ökat inköpen av miljövänliga drivmedel för våra utdelningstransporter och inför 2022 ser vi att denna trend fortsätter. Mer än hälften av våra leveranser sker 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. Vi kommer vidare att utöka vår fossilfria distribution under 2022. Brev och paket levereras dessutom tillsammans till våra kunder. Detta innebär sammantaget att ju mer vi växer, desto mindre utsläpp blir det totalt i samhället.

På CityMail arbetar vi med alla tre perspektiv i hållbarhetsdebatten (social-, ekonomisk- och miljömässig hållbarhet) och det försöker vi tydliggöra i denna rapport. Att tänka på helheten gäller självklart också inom respektive perspektiv och angående detta gör vi följande kommentar:

- Vi noterar vidare att väldigt stort fokus i branschen och samhället ligger på val av drivmedel idag, mycket mindre på helhetsperspektivet
- Genom att skrota befintlig fordonsflotta och producera nya bilar skapa en 100% fossilfri distribution "över natt".
- När oljekraftverk går för fullt eller el importerats från fossila källor blir ju inte elbilen något annat än en koleldad bil.
- Ökad inblandning av förnybara drivmedel i vanlig diesel för alla ger rimligen lika stor effekt som att en del av fordonsparken kör på helt förnybart.
- Fokus bör i samhället ligga på att se till att förbrukningen av förnybara drivmedel ökar, inte på hur fördelningen av förbrukningen ser ut.

Vi efterfrågar ett längre perspektiv hos våra politiker med klara riktlinjer i syfte att underlätta stora investeringar för företag och invånare. För drygt 10 år sedan var E85 svaret, idag är det el och HVO. Elektrifiering av fordonsflottan ser onekligen intressant ut, även om mycket arbete återstår innan det blir ett alternativ för alla. Tex så måste produktionsfrågan av el lösas, kapacitet finnas i näten och laddmöjligheter byggas ut. Om inte utvecklingen går mot vätgasdrivna elbilar förstås, då krävs helt andra investeringar i infrastrukturen.

På CityMail ser vi fram emot 2022!

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 Kvalitet Värdeutveckling	Klimatpåverkan Transporter Energi
Medarbetare	
Utveckling/utbildning Ledarskap Hälsa, arbetsmiljö och säkerhet 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 och paket 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 kvalitet och servicenivå. Det främsta målet med vårt kvalitetsarbete är nöjda kunder och 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 alltid genomsyra vår verksamhet. Vårt uttalade mål är att ständigt utveckla och förbättra kostnadseffektiva, kvalitativa och hållbara lösningar som motsvarar kundernas behov av distribution hem till mottagarna.

## 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 och paket. 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 hållbarhetsinsatser 2021

Under 2021 har vi:

- Bedrivit vårt långsiktiga arbete med att minska vår miljöpåverkan och CO<sub>2</sub>-utsläpp samt förbättringsarbete inom andra hållbarhetsaspekter:
  - Tagit marknadsandelar – vår affärsmodell är den mest klimateffektiva på marknaden.
  - Testat och implementerat 3 eldrivna bilar i utdelningen
  - Testat och beställt 25 tvåhjuliga och 22 fyrhjuliga eldrivna mopeder i utdelning.
  - Ökat andelen fossilfri utdelning till 59% av alla hushåll.
  - Fortsatt att optimerade transportvägar.
  - Fortsatt att eftersträva högre miljöklass på köpta transporter. Under året har andelen fossilfritt drivmedel i de köpta transportererna ökat till 55%.
  - Utökat vår egen paketsatsning som drar både ekonomisk och miljömässig fördel av samordningen med vår brevdistribution.
  - Arbetat kontinuerligt för färre tjänsteresor genom prioritering av digitala möten.
  - Inkluderat påverkan från kapitalvaror i vår hållbarhetsredovisning.

## CityMails planerade hållbarhetsinsatser 2022

Under 2022 kommer vi bland annat:

- Bedriva vårt långsiktiga arbete med att minska vår miljöpåverkan och CO<sub>2</sub>-utsläpp samt förbättringsarbete inom andra hållbarhetsaspekter:
  - Fortsätt att 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 och fossilfria bilar och minibussar. 2022 kommer vi också att kunna börja konverteringen från fossilmoped till el-moped tack vara utvecklingen på fordonsmarknaden. 47 el-mopeder tas i drift under Q1 2022 och mycket möjligt kommer fler att beställas.
  - Fortsätta arbeta för optimerade transportvägar, till exempel genom löpande anpassning av antal utdelningsområden efter postvolym.
  - Fortsätta arbetet med att optimera användandet av de lokaler vi hyr för att kunna minska ytan och den totala energianvändningen.
  - Fortsätta att ställa allt högre krav på våra köpta transporter avseende användande av fossilfria drivmedel.
  - Fortsätta eftersträva högre miljöklass på köpta transporter.
  - Fortsätta att utveckla våra miljöeffektiva pakettjänster till att i ännu högre utsträckning möta kundernas behov.
  - Fortsätta optimera tjänsteresor och möten.
- Vara fortsatt certifierade inom ISO 9001 kvalitet, ISO 14001 miljö samt 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. Utsläpp från transporter är också vår största miljöpåverkan. Med utgångspunkt i målen om ett hållbart samhälle 2030 strävar vi kontinuerligt 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 faktorer 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 korrigerig 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 klimatomässiga 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).*

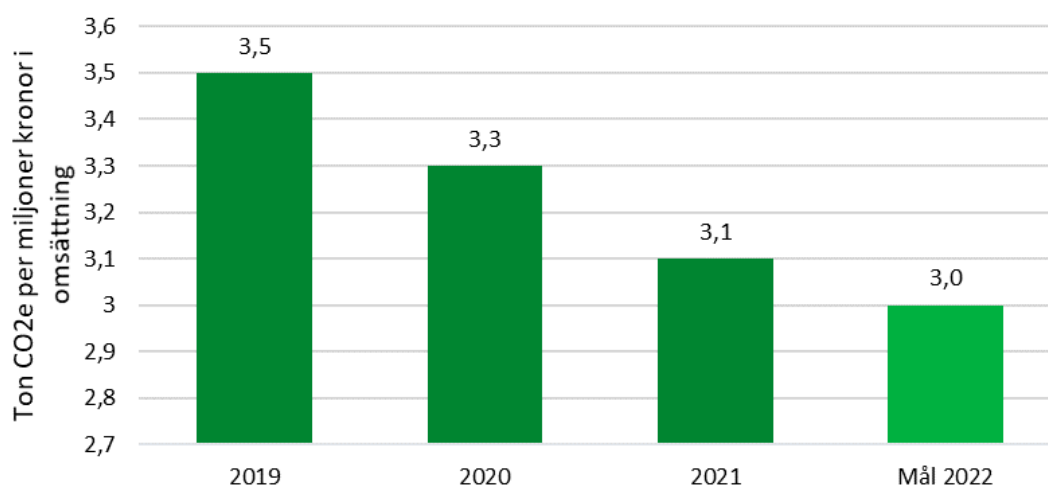
## **Våra miljömål**

Vårt övergripande mål är att minska vår miljöpåverkan genom utsläppsminskning och genom att använda miljövänliga energikällor. Det handlar alltså om energieffektivisering i kombination med att vi väljer den miljömässigt bästa energikällan till den energi vi måste använda. För att kunna följa utvecklingen och sätta konkreta mål är det övergripande målet nedbrutet i två delar:

- Att över tid minska våra utsläpp av CO<sub>2</sub>e i förhållande till omsättningen med 3 % per år.
- Att vid utgången av 2030 ha en fossilfri fordonsflotta - såväl egna som köpta transporter.

Under 2019 gjordes kraftiga utsläppsminskningar till följd av stora förändringar i vår produktion och verksamhet. Det kontinuerliga förbättringarna har fortsatt under 2020 och 2021 och resulterat i en minskning av CO<sub>2</sub>e med 4,5% (2020) respektive 1,7% (2021) i förhållande till omsättningen. Vi ser en fortsatt utsläppsminskning av CO<sub>2</sub>e i förhållande till omsättning 2022.

När det gäller målet om miljövänliga energikällor ökade under 2021 andelen fossilfri utdelning inom utdelningsorganisationen till **59%** (målet var 55%) och andelen fossilfritt bränsle i de köpta transporterna till **55%** (målet var 10%).



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

Med utgångspunkt i ytterligare förbättringar inom vår utdelnings- och tjänstefordonflotta prognostiserar vi fortsatt minskade utsläpp 2022. Detta i kombination med att vi ställer krav på våra transportörer att växla om och både övergå till fordon med högre miljöklass samt fossilfria drivmedel, ger ytterligare positiva effekter.

Totalt klimatavtryck 2021 beräknades till 3118 ton CO<sub>2</sub>e och utsläpp från transporter representerade 72% av dessa. Klimatberäkningen täcker utsläpp från våra samtliga transporter, egenägda fordon så väl som upphandlade godstransporter. Det täcker även utsläpp relaterat till uppvärmning och elförbrukning i lokaler samt tjänsteresor. Sedan 2019 års redovisning inkluderas också utsläpp från produktion av energibärare och från om med 2021 utsläpp relaterade till IT utrustning.

CityMail arbetar även med att minska utsläppen av luftföroreningar. Precis som när det gäller växthusgasutsläpp så sker detta främst genom att minska bränsleförbrukningen och använda miljövänligare drivmedel. Under 2021 ser vi en lite ökning av kväve- och svaveloxider samt partiklar. Detta har delvis att göra med förändrade utsläppsfaktorer men beror också på ökad bensinförbrukning. Den redovisade ökningen i bensinförbrukning beror inte på en egentlig ökning utan på en felaktigt rapporterad förbrukning 2020, se resultattabeller nedan.

För 2021 gick den totala drivmedelsförbrukningen inom utdelningsorganisationen ned med 11500 liter samtidigt som andelen fossilfri utdelning inom utdelningsorganisationen ökade med 6%. Förbättring under 2021 kan huvudsakligen härledas till:

- Sammanslagning av utdelningskontor
- Ruttoptimering av utdelningsområden
- Utbyte från diesel till nya bränslesnåla HVO-bilar och minibussar i fordonsflottan



## Våra transporter

Dagligen fraktas försändelser från våra fyra sorteringsterminaler till våra 94 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. Vid utgången av 2021 såg fordonsmixen ut enligt nedan.

Fordonstyp	Andel
Cykel	22,5%
El-cykel	29,3%
El-moped	0%
Fossil-moped	27,1%
Fossilfri-bil	8,1%
Fossil-bil	13,0%
<b>Totalt</b>	<b>100,0%</b>

Fossilfri	59,9%
Fosil	40,1%

Andelen fossilfritt bränsle i de köpta transportererna var 55% 2021.

## Krav på godstransportörer

För de inköpta godstransportererna ställer CityMail kravet att miljöpåverkan ska kunna redovisas av respektive transportör. Krav ställs också avseende lägsta godtagbara fordonsklass samt att transportören har ett program för att minska sin miljöpåverkan. Kraven ställs i kontinuerlig dialog med befintliga transportörer samt vid ny upphandling av transporter. Aktuellt krav på fordonsklass vid nytecknande av avtal är EURO 6 eller högre. I nuläget uppfyller alla leverantörer det kravet.

## Fossilfri leverans – målsättning 2022

I linje med CityMails långsiktiga mål, att alla transporter ska vara fossilfria till år 2030, är målet för 2022 att andelen fossilfritt bränsle i de köpta transportererna ska vara **60%** (mål 2021: 10%) eller bättre och andelen hushåll och företag med fossilfri utdelning ska vara mer än **63%** (mål 2021: 55%) vid årets utgång.

## Tjänsteresor och tjänstebilar

Utsläpp från tjänsteresor har minskat med 60% 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 årligen har fortsatt att minska vilket är mycket positivt. Under 2021 utgjorde flygresor ca. 5% av tjänsteresornas utsläpp och 0,1% av totalen. Samtliga 29 tjänstebilar i bolaget klarar kravet att max släppa ut 95 gram CO<sub>2</sub> per kilometer.

## El och värme

CityMail förbrukar framförallt el när vi använder kontorsmaskiner, belysning och uppvärmning av lokaler. Under 2021 ökade elförbrukningen jämfört med året innan. Orsakerna till ökningen

kan främst hänföras till skillnader i väder mellan åren. En åtgärd för att minska förbrukningen som påbörjades under 2021 är att byta till LED-belysning på våra CMC. Detta arbete kommer att pågå hela 2022. 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 2021 beräknad per kvadratmeter med schabloner.

## Resultattabeller

Utsläpp - växthusgaser CO <sub>2</sub> - utsläpp(ton CO <sub>2</sub> ekvivalenter)	2021	2020	2019
<b>Direkta utsläpp (scope 1)</b>			
Egenägda fordon*	1 295	1 273	1 357
<b>Totalt</b>	<b>1 295</b>	<b>1 273</b>	<b>1 357</b>
<b>Indirekta utsläpp (scope 2)</b>			
El	148	94	115
Fjärrvärme olja	484	610	515
Naturgas för egen uppvärmning	41	37	38
<b>Totalt</b>	<b>673</b>	<b>741</b>	<b>667</b>
<b>Övriga indirekta utsläpp (scope 3)</b>			
Tjänsteresor	77	89	98
Transporter underleverantörer**	0	0	598
Godstransporter	682	822	803
Kapitalvaror***	123		
Produktion av energibärande	268	249	294
<b>Totalt</b>	<b>1 150</b>	<b>1 161</b>	<b>1 792</b>
<b>Totala direkta och indirekta utsläpp</b>	<b>3 118</b>	<b>3 175</b>	<b>3 817</b>

\*Utdelningsfordon samt tjänstebilar

\*\*Samarbeten med externa utbärare av post och tidningar avslutat under 2019

\*\*\*IT-utrustning som mobiltelefoner, laptops och skrivare.

Utsläpp per anställd (ton CO <sub>2</sub> )	2 021	2 020	2 019
Tillsvidareanställda, vikariat exklusive behovsanställda	2,8	2,8	2,7

Bränsle (liter)	2021	2020	2019
Bensin	98 311	74 617*	96 367
Diesel	571 898	583 403	602 632

\* Missvisande siffra som på grund av systembyte inte går att kontrollera.

Bränsle (GJ)	2021	2020	2019
Bensin	3 152	2 401	3 157
Diesel	20 028	20 454	21 261
<b>Totalt</b>	<b>23 180</b>	<b>22 856</b>	<b>24 418</b>

Källa omvandlingsfaktorer: Naturvårdsverket

<b>El (mwh)</b>	<b>2 021</b>	<b>2 020</b>	<b>2 019</b>
Förnyelsebara källor*	3 614	3 386	4 110
Icke förnyelsebara källor	402	376	457
<b>Totalt</b>	<b>4 016</b>	<b>3 762</b>	<b>4 567</b>

\*Under 2019 ingicks avtal med Dalakraft om 100% förnyelsebar el.

<b>Värme (mwh)</b>	<b>2 021</b>	<b>2 020</b>	<b>2 019</b>
Icke förnyelsebara källor	10 137	10 148	8 009
<b>Totalt</b>	<b>10 137</b>	<b>10 148</b>	<b>8 009</b>

<b>Total energiförbrukning bränslen, el &amp; värme (GJ)</b>	<b>2 021</b>	<b>2 020</b>	<b>2 019</b>
Förnyelsebara källor	13 010	12 190	26 449
Icke förnyelsebara källor	61 339	60 742	66 074
<b>Totalt</b>	<b>74 350</b>	<b>72 932</b>	<b>92 523</b>

<b>Utsläpp till luft, ton NOX</b>	<b>2 021</b>	<b>2 020</b>	<b>2 019</b>
Egenägda fordon	5,3	5,5	7,4
Godstransporter	1,5	1	2,4
Underleverantörer	-	-	4,7
<b>Totalt</b>	<b>6,8</b>	<b>6,5</b>	<b>14,5</b>

Baserat på emissionsfaktorer från Naturvårdsverket

<b>Utsläpp till luft, kg SO<sub>2</sub></b>	<b>2 021</b>	<b>2 020</b>	<b>2 019</b>
Egenägda fordon	3,1	3,3	2,5
Godstransporter	1,5	1,0	0,8
Underleverantörer	-	-	1,6
<b>Totalt</b>	<b>4,6</b>	<b>4,3</b>	<b>4,9</b>

<b>Utsläpp till luft, kg PM</b>	<b>2 021</b>	<b>2 020</b>	<b>2 019</b>
Egenägda fordon	26,2	40,4	60,3
Godstransporter	30,8	16,7	33,2
Underleverantörer	-	-	-
<b>Totalt</b>	<b>57,0</b>	<b>57,1</b>	<b>93,5</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 och paket på det mest kostnadseffektiva sättet, vilket bland annat speglas i krav på leveranssäkerhet och hantering av returerna. 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

Precis som under 2020 har pandemin under 2021 medfört betydligt högre frånvaro än normalt. Trots detta har CityMails löpande kvalitetsarbete lett till ytterligare en minskning av andelen klagomål och en förbättring av leveranssäkerheten.

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 2021 har vi jobbat vidare med implementeringen av den nya metoden för produktionsoptimering vilket lett till en fortsatt ökning av andelen försändelser som optimeras genom PoP-systemet.

För CityMail är det huvudsakliga målet att även i framtiden kunna erbjuda postmarknadens bästa kvalitet. Vi kommer därför under 2022 att fortsätta vårt intensiva arbete med att optimera och säkerställa våra processer med kundernas behov och en hållbar lönsamhet som utgångspunkt.

	2021	2020	2019
Klagomål (ärenden per 100 k försändelser, R12)	2,4	2,5	2,9
Leveranssäkerhet (utdelat inom 4 dagar, R12)	90,7%	90,6%	89,6%
Produktionsoptimering (andel volym genom PoP, årssnitt)	39,5%	34,2%	19,9%

## 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 dagliga 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 2022 för att fortsatt utveckla och förbättra vår distribution av brev och paket:

#### **Under 2021 har vi:**

- Analyserat kundbehov och andra relevanta påverkansfaktorer och som en följd av detta lanserat uppdaterade pakettjänster. Ett tydligt exempel på hur vi utvecklar våra tjänster för att möta marknadens önskemål.
- Lanserat realtidsavisering vid leverans av paket.
- Ställt om transporter till fossilfria drivmedel på fler områden för att möjliggöra för ytterligare fossilfria utdelningsområden.
- Tagit marknadsandelar och därmed ökad andelen brev och paket som går i vår klimatsmarta utdelningsmodell.
- 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.
- Separerat följt upp ärenden från paketaffären och brevaffären för att bättre kunna följa upp hur respektive tjänst uppfyller de krav våra kunder ställer på våra tjänster.
- Ökat andelen volymer som gått genom PoP och därmed stärkt möjligheterna till en kostnadseffektivare och kvalitetsmässigt starkare tjänst.

#### **Under 2022 kommer vi:**

- Ytterligare se över möjligheterna att utveckla våra samarbeten inom leveranser av paket för ökade intäkter och lönsamhet.
- Se över möjligheterna till nya leveranssätt för paket och därmed bredda vårt erbjudande och ta större marknadsandelar.
- Lansera nya, flexibla valmöjligheter för mottagarna av våra pakettleveranser genom ett nytt digitalt gränssnitt.
- Lansera en returtjänst där returnerade paket kan hanteras på samma klimatsmarta sätt som de paket vi levererar ut.
- Lansera vår nya paketerbjudanden brett genom direkt kundbearbetning och kampanjer.
- Öka våra fossilfria delar av vår leverans för att ytterligare stärka vårt erbjudande i hänseende till miljö.
- Analysera nya tjänster inom paketaffären där vi kan nyttja vår befintliga infrastruktur, både i egen regi eller i samarbete med någon av våra partner.
- Fortsätta analysen gällande 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. Presentation för kunder och marknaden om vårt arbete sker genom kundmöten, presentationer, deltagande på events och mässor samt genom våra marknadskampanjer.

## 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 och reda och god planering bygger en arbetsplats där alla trivs och gör bra ifrån sig.

Region*	Anställda vid periodens slut	Män	Kvinnor
Stockholm	393	78%	22%
Göteborg	172	67%	33%
Malmö	165	55%	45%
Mälardalen	166	66%	34%
Terminal	84	82%	18%
Admin	124	56%	44%
<b>Totalt</b>	<b>1 104</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>

\*Omfattar prov- och tillsvidareanställda exklusive behovsanställda per 2021-12-31

## 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 21% av CityMails totala arbetsstyrka i utdelningen och inom terminal under 2021. Medelåldern i utdelningen exklusive behovsanställda är 33,6 år (inom administration och terminal 41,1 år). Av medarbetarna i utdelningen, inklusive behovsanställda, är 52% 18 - 25 år. Av nyanställda inom utdelningen utgör denna åldersgrupp hela 84% och bägge talen visar att vi är en stor ungdomsarbetsgivare.

## Nyanställningar

Ålder*	Utdelningen	M/K	Logistik	M/K
18 - 25 år	84%	495/235	73%	8/8
26 - 35 år	15%	84/43	18%	2/2
36-45	1%	10/1	0%	0/0
46 - år	0,5%	2/2	9%	2/0

\*Omfattar alla former av nyanställningar

## **Könsfördelning**

Av den totala arbetsstyrkan är 32% kvinnor, vilket innebär en ökning med 1% mot föregående år. På chefsnivå är andelen 37% kvinnor, en ökning mot 2020, då andelen var 35%. 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 (2020) hade 89,2 % svarsfrekvens och fick ett totalutfall på 73 av 100 (2019 var resultatet 72 av 100). Nästa medarbetarundersökning genomförs i mars 2022.

## **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 70 av CityMails medarbetare (6,3 % av 1104 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 arbetstagsidans 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 omcertifierade vi oss i arbetsmiljö, OHSAS 18001 som under 2020 övergick 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, 370 stycken, var de vanligaste orsakerna fallskada (32%), skada där Cityman slog eller stötte emot något (15%), fordonsolycka (14%) och fysisk överbelastning (11%). Inga dödsfall har skett under året. Alla rapporterade tillbud och arbetsskador följs upp med åtgärdsförslag.

- 88 % (327 st) olyckor / annan arbetsskada
- 9 % (33 st) sjukdom eller annan ohälsa
- 3 % (10 st) olycksfall vid färd till eller från arbetsplatsen

## Sjukfrånvaro

Under 2021 var totala sjukfrånvaron för kvinnor 6,6% och för män 5,9%, se tabell nedan. Vi arbetar kontinuerligt för att minska sjukfrånvaron genom att utbilda chefer samt genom att arbeta med tydliga processer. Vi har sett en ökad sjukfrånvaro, främst på korttidsfrånvaron på grund av Covid 19.

	Totalt	Män	Kvinnor
Total sjukfrånvaro	6,1%	5,9%	6,6%
Utdelningen	6,6%	6,1%	7,7%
Logistik	10,8%	12,0%	7,1%
Admin	0,9%	0,8%	1,1%

\*Korttids- och långtidssjukfrånvaro

	2 021	2 020	2 019
Total sjukfrånvaro*	6,1%	6,6%	5,1%
Långtid**	1,9%	2,0%	1,5%
H-värde***	41,9	30,5	33,7

\*Korttids- och långtidssjukfrånvaro

\*\*Minst två veckors sjukfrånvaro

\*\*\*Mäts i H2, 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 2021 har vi genomfört 15 kurser under 44 utbildningsdagar, varav 40 st digitala. I snitt har vi haft 13 deltagare/kurs (totalt 200 st). De har även genomfört 3979

uppgifter i Promote, vilket är uppgifter som genomförs på arbetsplatsen före och efter varje utbildning. Utöver detta så har även 37 249 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. På intranätets startsida finns en direktlänk till de etiska riktlinjerna och information om hur man anmäler missförhållanden. Där länkas även policyn i sin helhet liksom lagen om skydd för "visselblåsare". CityMail har nolltolerans mot korruption.

Exempel på missförhållanden som man bör 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
- Överträdelse av hälso-, miljö- och säkerhetsregler
- Överträdelse 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 2021 inte haft några rapporterade incidenter.

Under 2021 har vi uppdaterat 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, föräldrapolicy och likabehandlingsplan. 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.

## **Omvärldsanalys och intressenter**

En löpande, professionell och transparent dialog med omvärlden är ett viktigt verktyg för att förbättra vår verksamhet. Vi kommunicerar löpande med våra intressenter genom möten och samtal, skrivningar och rapporter samt genom information på vår hemsida.

Hur vi agerar påverkas av externa faktorer vilka vi bland annat identifierar genom vår löpande omvärlds- och marknadsanalys.

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. I dialog med kunderna anpassar vi vår verksamhet till förändrade förväntningar och krav från dem.

## **Partners**

Den allra största andelen försändelser kommer till CityMail genom tryckerier och printshops, men en ökande andel kommer från e-handelsleverantörer och logistikbolag. Med dessa har vi daglig kontakt. Syftet är att kunna erbjuda en ännu bättre tjänst, genom att på ett så effektivt sätt som möjligt och i samverkan, kunna distribuera försändelser och nyttja våra fordon samt använda t.ex. gemensamma lokaler. Detta påverkar miljön och kostnaderna till det bättre. Tillsammans har vi ett gemensamt åtagande gentemot våra kunder 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 den som väntar på ett paket eller ett brev. På "CityMailska" kallar vi dessa för mottagare, våra kunders kund eller slutkund. 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. 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 medarbetarsamtal. 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 icke-diskriminering viktiga frågor för verksamheten. Kommunikationen bedrivs via närmaste chef, intranät, samt nyhetsbrev från VD och ledningsgrupp.

## **Ägare**

CityMail ägs av Cimase Capital Consult GmbH. Kommunikationen och samarbetet med våra ägare sker genom styrelsen främst i samband med årsstämma.

## **Leverantörer**

CityMails leverantörer består bland annat av fastighetsägare, godstransportörer, elleverantörer och fordonstillverkare. Samtidigt som vi ställer tuffa krav på våra leverantörer är vi angelägna om långsiktigt hållbara lösningar även för dem. En god dialog mellan oss är avgörande för att lyckas med detta och något vi därför alltid strävar efter.

## **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 inget alternativ till PostNord och de är en tvingande handelspartner för samtliga portoköpare. Post och Telestyrelsen, PTS, beskriver i sina rapporter från tid till annan de hävstänger som PostNord använder sig av i sin prissättning till kunder. Dessa hämmar konkurrensen och begränsar antalet kunder som kan använda sig av CityMails tjänster och produkter. CityMail har idag ingen produkt för privatpersoner eller småföretag. Eftersom brevpriser (till skillnad från paketpriser) är officiella är det bara där vi säkert kan säga att dessa hävstänger finns.

## **Myndigheter och lagstiftare**

För att det ska finnas ändamålsenliga posttjänster till nytta för användarna i Sverige är det viktigt att lagar och regler utformas på ett sådant sätt att det går att bedriva hållbara verksamheter inom post- och paketdistribution. Mot bakgrund av detta är en bra dialog med ansvariga politiker, statliga utredare med flera en viktig fråga för CityMail.

CityMails verksamhet kontrolleras av PTS som är den myndighet som bevakar områdena post och elektronisk kommunikation i Sverige. PTS och CityMail har en god dialog i frågor som rör tillsyn av postmarknaden och utvecklingen av aktuella regleringar.

## **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 media, fackliga organisationer och frivilligorganisationer.

Media utgör en viktig kanal när det gäller att påverka den samlade bilden av CityMail för samtliga intressenter. CityMail bidrar till saklig rapportering genom att vid behov skicka ut pressmeddelanden och vi besvarar regelmässigt insändare och synpunkter i såväl traditionella medier som sociala sådana.

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

Som ISO-certifierade inom kvalitet, miljö och arbetsmiljö har även ISO, International Standardization Organisation och FN:s Global Compact en viss roll för verksamheten.

## Bolagsfakta och definitioner

CityMail AB ägs till 100 % av Cimase Capital 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.

Nyckeltal*	2 021	2 020	2 019
Omsättning, tsek	1 006 492	965 511	1 080 981
Antal brevfrändelser, miljoner	316	304	359
Täckning % av Sveriges hushåll	54%	57%	55%
Antal anställda vid periodens slut	1 104	1 140	1 427
Sjukfrånvaro	6,10%	6,60%	5,10%
Skulder, tsek	143 661	158 891	159 279
Eget kapital, tsek	78 234	51 759	95 922
Totala tillgångar, tsek	221 895	210 650	255 201

## Ledningsgrupp per 2021-12-31

**CEO** Per Ovrén, **CFO** Oskar Nilsson, **COO** Johan Bodare, **Sales & Marketing Director** Einar Wahlbom, **Quality Director** Martin Hiller och **HR Director** Marie Gustafsson

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 4 deltagare (2 ordinarie, 2 suppleanter) och omfattar externa och interna representanter. Under 2021 bestod styrelsen av följande ledamöter och suppleanter:

- Göran Barsby (styrelseledamot, ordförande)
- Knut Bergh (styrelsesuppleant)
- Fredrik Möller (styrelseledamot, arbetstagarrepresentant)
- Johan Nordström (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 kommer till uttryck i bland annat 2 kap. 3 miljöbalken. Principen innebär att man vid bedrivande av verksamhet, redan vid risk för negativ miljöpåverkan, ska vidta de åtgärder, begränsningar och försiktighetsmått som behövs för att förhindra sådan negativ påverkan.

## 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 våra klimatutsläpp använder vi konsultföretaget South Pole. South Pole följer internationell beräkningsstandard, det så kallade GHG-protokollet. 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 beräkningarna används globala uppvärmningspotentialer (GWP-värden) från IPCCs fjärde utvärderingsrapport (2007) och emissions-aktörer från vedertagna källor såsom Naturvårdsverket och Energimarknadsinspektionen.

## Medarbetare

- Antal anställda: Antalet anställda vid periodens slut. Prov- 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 2021 och är CityMails fjortonde 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.

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, godstransporter, produktion av energibärare och kapitalvaror (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)