



Hållbarhetsredovisning 2022

CityMail Sweden AB

Innehåll

VD-ord – 3

Affärsmodell och hållbarhetspolicy – 4

Verksamhetspolicy och styrning – 5

Om risker och kvalitet – 6

Genomförda och kommande insatser – 7

Miljö och miljömål och måluppfyllnad – 8

Resultattabeller miljö – 12

Kunder – 14

Medarbetare och målsättning och utfall inom arbetsmiljö – 16

Rutiner mot korruption, diskriminering och andra oegentligheter – 19

Omvärldsanalys och intressenter – 20

Bolagsfakta och definitioner – 21

Mätmetoder – 24

Redovisningens omfattning och avgränsningar – 24

Kontakt – 25

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. Att *förbättra samhället med effektiva leveranser* är vår vision. Huvudfokus under 2023 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 brev och paket levereras tillsammans till våra kunder och mottagare. Detta innebär sammantaget att ju mer vi växer, desto mindre utsläpp blir det totalt i samhället.

Våra arbetssätt och tjänster utvecklas löpande för att möta kundens och mottagarens behov. Som exempel förstärkte vi vårt kunderbjudande under 2022 med att möjliggöra utdelning till paketboxar via iBoxen.

På CityMail arbetar vi med alla tre perspektiv i hållbarhetsdebatten (social-, ekonomisk- och miljömässig hållbarhet) och det försöker vi tydliggöra i denna rapport. 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 där vi arbetar aktivt med mål 13, bekämpa klimatförändringar, samt 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 (73% av totalen). Vi har kunnat minska denna påverkan och CityMails totala klimatavtryck under 2022 med 16 % jämfört med 2021. Bolagets totala utsläpp landade på 2550 ton CO₂e år 2022. Den betydande minskningen har skett samtidigt som vi sett en ordentlig tillväxt i vår paketaffär vilket medfört ett ökat transportarbete och därmed en ökad bränsleförbrukning.

År 2019 adderades utsläpp från produktion av energibärare och från 2021 adderades utsläpp från produktion av kapitalvaror (datorer, mobiltelefoner och skrivare). Sedan 2019 har vi reducerat vårt klimatavtryck med hela 34 %.

Under de senaste åren har vi gjort flera förändringar som möjliggjort den betydande minskningen av våra utsläpp. En av dem är anpassningen av vår distributionsmodell till det fyra-dagars system vi har idag. Vi har också ersatt flera fossildrivna fordon med el-fordon och kraftigt ökat inköpen av miljövänliga drivmedel för våra utdelningstransporter. Över 60 % av våra leveranser sker idag med cykel och elfordon och är 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. När det gäller inköpta godstransporter skärper vi kontinuerligt kraven och är nu uppe i en nivå där 60 % av dessa transporter är helt fossilfria. Under 2023 planeras åtgärder som kommer att leda till ytterligare förbättringar och ta oss närmare vårt övergripande mål om en fossilfri fordonsflotta år 2030.

På CityMail ser vi fram emot 2023!

Niklas Hydén

VD CityMail

Affärsmodell

CityMail är specialiserade på distribution av planerade och industriellt sorterade brev- och tidningssändningar från företag, föreningar eller organisationer till mottagare inom Sverige. CityMail tillhandahåller också distributionstjänster för paket och som komplement även lösningar för vissa osorterade brevlöden, t ex Ekopost. CityMail skapar värde genom att alltid utgå från kundens perspektiv. Vårt inträde på marknaden för över 30 år sedan har inneburit högre service, fler tjänster, högre kvalitet och lägre priser. PTS bedömning är att svenska företag, myndigheter och organisationer sparar omkring 1,5 miljarder SEK årligen i portokostnader genom vår existens (Service och Konkurrens 2009 – PTS – ER – 2009:14).

Filosofin för vår produktionsmodell har sin grund i devisen att göra rätt från början. För sorteringen innebär det att optimera posten på adressnivå redan i datorn, innan den fysiska försändelsen skapas. På så vis kan vi effektivisera både vår manuella och maskinella sortering. Vi delar även ut post och paket på ett unikt sätt. Den huvudsakliga utdelning sker enligt ett rullande fyradagarsschema. Det innebär att varje brevlåda får post och paket var fjärde dag och att alla utdelningsrundor blir effektiva och välfyllda. Sedan 2021 kompletterar vi med så kallade prio-rundor för att kunna erbjuda utdelning av paket inom två dagar.

För att förverkliga potentialen i vår produktionsmodell har vi byggt en unik sorterings- och utdelningsorganisation. Genom att tänka industriellt i ett tjänsteföretag och mäta varje steg i processen, skapas en effektivitet och kvalitet som är unik i postbranschen. Med utgångspunkt i vår produktionsmodell och vårt sätt att arbeta har vi under åren breddat vårt kunderbjudande från att enbart specialisera oss på industriell post till att idag kunna möta de flesta behov på marknaden, av så väl post- som pakettjänster.

CityMails verksamhet sträcker sig från transporten från tryckeri, lager eller avsändare till utdelningen i brevlådan, till dörren, paketboxen eller ombudet. Med undantag av godstransporter mellan terminaler och utdelningskontor samt av lokalvård bedrivs all produktionsverksamhet med hjälp av egen personal och utrustning vi själva kontrollerar.

Hållbarhetspolicy

Ett hållbart företag agerar ekonomiskt försvarbart, socialt ansvarsfullt och miljömässigt riktigt. CityMail ska vara ett hållbart företag.

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.

Klimatberäkningen och rapporteringen bygger på 'The Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard – Revised Edition (GHG-protokollet) och den kompletterande *Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard*.

All ingående data i redovisningen är insamlad av CityMail. Klimatberäkningarna är gjorda av GoClimate Sweden AB.

Verksamhetspolicy och styrning i sammandrag

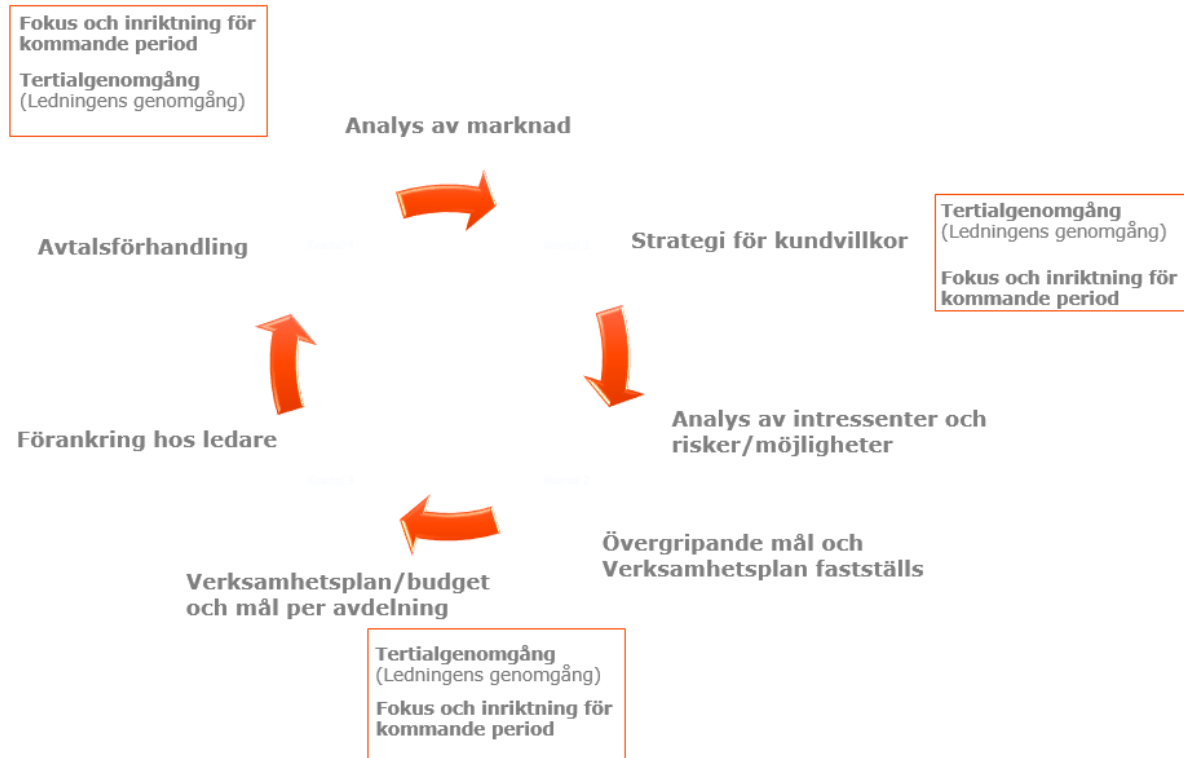
Vi ska dela ut post och paket med rätt pris och hög kvalitet på ett hållbart sätt. Genom ett kontinuerligt förbättringsarbete ska vi ständigt utveckla vår service och kvalitet, förbättra vår arbetsmiljö och minska vår miljöpåverkan. Vi följer de lagar, krav och förordningar som berör verksamheten och 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.

Genom vår inköbspolicy förtydligas att vi ställer samma krav på underleverantörer som på oss själva avseende lagefterlevnad, anställningsvillkor, systematiskt miljöarbete, arbete mot korruption och efterlevande av FN:s Allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna. Våra inköpsrutiner och de centraliserade kontrollprocesser som dessa innefattar borgar för en mycket hög efterlevnad. Som en säkerhetsventil har vi en inarbetad möjlighet för alla anställda att rapportera missförhållanden genom en "visselblåsare" funktion, se mer om denna under avsnitten om korruption mm nedan.

Vi har inga specifika nyckeltal för mänskliga rättigheter eller korruption/mutor. För dessa gäller nolltolerans. Under 2022 har inga incidenter rapporterats inom dessa båda områden. När det gäller jämställdhet mäts bland annat skillnader i lönenivå mellan könen. I den senaste lönekartläggningen konstaterades att det inte föreligger några skillnader kopplade till kön bland våra anställda.

För att förverkliga intentionerna i de övergripande policys som CityMail antagit, som t ex verksamhets- och hållbarhetspolicyn arbetar vi systematiskt med återkommande aktiviteter, övergripande illustrerat av årshjulet i bilden nedan. Förutom den årliga sammanställningen av data inom främst miljöområdet i denna rapport genomförs tertialvis utfallet i de nyckeltal som följs. Uppföljningen av verksamheten och lägesbilden till företagsledningen kompletteras slutligen av de interna och externa revisionerna enligt vårt certifierade verksamhetsledningssystem.

CityMails planeringsår



Om risker

Identifiering, analys och hantering av risker och möjligheter sker löpande och är, som framgår av bilden ovan, en viktig beståndsdel när mål och verksamhetsplan fastställs. De flesta risker inom miljö, arbetsmiljö och mänskliga rättigheter som identifierats kopplas främst till bristande efterlevnad av bolagets värderingar och fastställda rutiner. Exempel på risker inom miljöområdet är att en medarbetare tankar bilen med diesel istället för HVO eller sorterar avfallet på fel sätt. Inom arbetsmiljö kan det handla om att skyddsutrustning inte används på rätt sätt och inom mänskliga rättigheter att en underleverantör kontrakteras i strid mot inköspolicyn. Den viktigaste åtgärden för att motverka dessa risker är utbildning och uppföljning av medarbetarna kunskap. CityMail bedriver ett systematiskt utbildningsarbete som innefattar allt från introduktion av nyanställda till chefsprogram. Genom kunskapstesten som alla anställda gör vid våra interna revisioner, skydds rondernas återkommande genomgång av verksamheten, det systematiska brandskydds- och säkerhetsarbete och informationskampanjerna på intranätet arbetar CityMail aktivt för att kontinuerligt motverka riskerna.

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 2022

Under 2022 har vi:

- Bedrivit vårt långsiktiga arbete med att minska vår miljöpåverkan och CO₂-utsläpp samt förbättringsarbete inom andra hållbarhetsaspekter:
 - Tagit marknadsandelar – vår affärsmodell är en av de mest klimateffektiva på marknaden.
 - Testat och implementerat 2 eldrivna bilar i utdelningen.
 - Påbörjat konverteringen från fossilmoped till el-moped genom driftsättning av 25 tvåhjuliga och 33 fyrehjuliga el-mopeder i utdelning.
 - Ökat andelen el-cyklar med 6%.
 - Ersatt 40 dieslbilar med HVO-bilar i utdelningen.
 - Ökat andelen fossilfri utdelning till 61% av alla hushåll.
 - Fortsatt att optimerade transportvägar.
 - Fortsatt att eftersträva högre miljöklass på köpta transporter. Under året har andelen fossilfritt drivmedel i de köpta transporterna ökat till 60%.
 - Arbetet aktivt med att minska elförbrukningen genom byte av belysning i våra lokaler och genomfört interna informationskampanjer om energieffektiviserande åtgärder.
 - Utökat vår egen paketsatsning som drar både ekonomisk och miljömässig fördel av samordningen med vår brevdistribution.
 - Lanserat leverans i paketbox tillsammans med iBoxen.
 - Arbetat kontinuerligt för färre tjänsteresor genom prioritering av digitala möten.

CityMails planerade hållbarhetsinsatser 2023

Under 2023 kommer vi bland annat:

- Bedriva vårt långsiktiga arbete med att minska vår miljöpåverkan och CO₂-utsläpp samt förbättringsarbete inom andra hållbarhetsaspekter:
 - Fortsätt att ta marknadsandelar – vår affärsmodell är en av de mest klimateffektiva på marknaden.
 - Fortsätta testa eldrivna utdelningsbilar och andra alternativa fordonstyper.
 - Fortsätta konverteringen till klimatvänliga fordon i utdelningsorganisationen genom att införa ytterligare el-mopeder, el-cyklar och fossilfria bilar och minibussar. Bland annat kommer 30 stycken fyrehjuliga el-mopeder att driftsättas under Q2 2023.
 - Fortsätta arbeta för optimerade transportvägar, till exempel genom löpande anpassning av antal utdelningsområden efter post- och paketvolym.
 - 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 och miljöklass.
 - Fortsätta arbetet med energieffektiviseringsåtgärder i våra lokaler.

- Fortsätta att utveckla våra miljöeffektiva pakettjänster till att i ännu högre utsträckning möta kundernas behov.
- Fortsätta optimera tjänsteresor och möten.
- Vidta åtgärder för att minska sjukfrånvaron
- Arbeta aktivt med granskningar av olyckor och incidenter i verksamheten för att identifiera förbättringsåtgärder
- Utveckla nyckeltalet för mätning av personalomsättning så att det blir mer träffsäkert och relevant
- Vara fortsatt certifierade inom ISO 9001 kvalitet, ISO 14001 miljö samt ISO 45001 arbetsmiljö.

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 förstas 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).

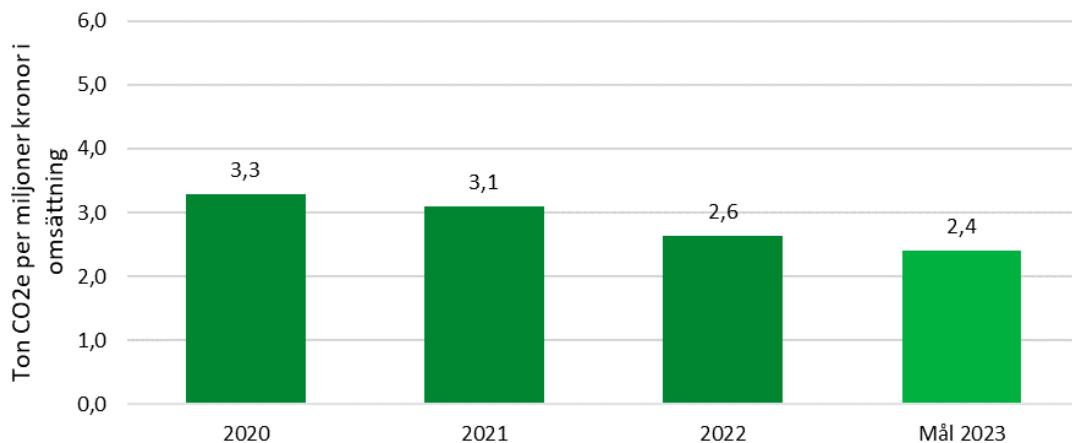
Våra miljömål

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 CO₂e 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, 2021 och 2022 vilket resulterat i en minskning av CO₂e med 5,7% (2020), 6,0% (2021) respektive 16,1% 2022 i förhållande till omsättningen. Vi ser en fortsatt utsläppsminskning av CO₂e i förhållande till omsättning 2023.

När det gäller målet om miljövänliga energikällor ökade under 2022 andelen fossilfri utdelning inom utdelningsorganisationen till **61%** (målet var 63% och utfall 2021 var 59%) och andelen fossilfritt bränsle i de köpta transporterna till **60%** (målet var 60% och utfallet 2021 var 55%).



Vår påverkan via bränsleförbrukning och CO₂e-utsläpp

Med utgångspunkt i ytterligare förbättringar inom vår utdelnings- och tjänstefordonflotta prognostiserar vi fortsatt minskade utsläpp 2023. 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 2022 beräknades till 2 550 ton CO₂e och utsläpp från transporter representerade 73% 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 2022 ser vi en minskning av kväve- och svaveloxider samt partiklar.

Under 2022 gick den totala drivmedelsförbrukningen inom utdelningsorganisationen upp med knappt 54 000 liter samtidigt som andelen fossilfri utdelning inom utdelningsorganisationen ökade med drygt 3% och klimatavtrycket relaterat omsättning förbättrades med 16 %. Den ökade förbrukningen beror på den kraftiga tillväxten inom paketaffären vilket genererat ett ökat distributionsarbete. Att vi trots detta ser en förbättrad miljöprestanda under 2022 kan huvudsakligen härledas till:

- Konverteringen från fossilmoped till el-moped
- 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 92 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 2022 såg fordonsmixen ut enligt nedan.

Fordonstyp	Andel
Cykel	15,8%
El-cykel	35,6%
El-moped	2,1%
Fossil-moped	24,4%
Fossilfri-bil	7,4%
Fossil-bil	14,7%
Totalt	100,0%

Fossilfri	60,9%
Fossil	39,1%

Andelen fossilfritt bränsle i de köpta transporterna var 60% 2022.

Krav på godstransportörer

För de inköpta godstransporterna 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 2023

I linje med CityMails långsiktiga mål, att alla transporter ska vara fossilfria till år 2030, är målet för 2023 att andelen fossilfritt bränsle i de köpta transporterna ska vara **62%** (utfall 2022: 60%) eller bättre och andelen hushåll och företag med fossilfri utdelning ska vara mer än **63%** (utfall 2022: 61%) vid årets utgång.

Tjänsteresor och tjänstebilar

Ledningsgruppen följer löpande upp tjänsteresornas omfattning i syfte att ambitionen i resepolicyen uppnås. Detta har resulterat i att utsläpp från tjänsteresor minskat kraftigt sedan 2017 och utgör idag endast 3% av våra totala utsläpp. Att vi 2022 ser en liten ökning av utsläpp kopplade till tjänsteresor är dels en effekt av att pandemin släppt sitt grepp om samhället men beror också på att organisationen av bolagets stabsfunktioner decentraliserats i viss grad jämfört med tidigare. 30 av bolagets 31 tjänstebilar är ladd hybrider som klarar kravet att max släppa ut 95 gram CO₂ per kilometer.

El och värme

CityMail förbrukar framförallt el när vi laddar elfordon, använder kontorsmaskiner, belysning och uppvärmning av lokaler. Under 2022 minskade elförbrukningen jämfört med året innan. Orsakerna till minskning kan främst hänföras till skillnader i väder mellan åren. En åtgärd för att minska förbrukningen som gjordes under 2022 var att byta till LED-belysning på fem av våra CMC och ett stort förråd tillhörande ytterligare ett CMC. Arbete kommer att fortsätta 2023 med målet att byta till LED belysning på alla CMC där det är möjligt att göra så i befintliga armaturer. Samtidigt som detta arbete utför byts också till sensorstyrd belysning i personalutrymmena. 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 2022 beräknad per kvadratmeter med schabloner.

Resultattabeller miljö

Klimatpåverkan efter Scope 2022		tCO ₂	
Scope 1: Direkt klimatpåverkan		943	
Scope 2: Indirekt klimatpåverkan från köpt elektricitet, värme och kyla (market based)		587	
Utsläpp utan ursprungsmärkt förnybar el (location based)		537	
Reduktion genom köp av ursprungsmärkt el		0	
Scope 3: Övrig indirekt klimatpåverkan		1 020	
Totala utsläpp		2 550	
Utsläpp - växthusgaser CO ₂ - utsläpp(ton CO ₂ ekvivalenter)	2022	2021	2020

Direkta utsläpp (scope 1)			
Egenägda fordon*	943	1 295	1 273
Totalt	943	1 295	1 273
Indirekta utsläpp (scope 2)			
El	122	148	94
Fjärrvärme olja	415	484	610
Naturgas för egen uppvärmning	50	41	37
Totalt	587	673	741
Övriga indirekta utsläpp (scope 3)			
Tjänsteresor	80	77	89
Godstransporter	561	682	822
Kapitalvaror**	9	123	
Hyrda tillgångar***	13		
Produktion av energibärande	357	268	249
Totalt	1 020	1 150	1 161
Totala direkta och indirekta utsläpp	2 550	3 118	3 175

*Utdelningsfordon samt tjänstebilar

**IT-utrustning som mobiltelefoner och laptops. Från år 2022 rapporteras inköp under året.

***Hyrd IT-utrustning som skrivare

Utsläpp per anställd (ton CO ₂)	2022	2021	2020
Tillsvidareanställda, vikariat exklusive behovsanställda	2,4	2,8	2,8
Bränsle (liter)	2022	2021	2020
Bensin	105 628*	98 311	74 617**
Diesel	375 834	571 898	583 403
HVO-100	242 701		
Etanol (E85)	76		
Fordonsgas (kilo)	245		
Total	724 484	670 209***	658 020

* Ökad bensinförbrukningen pga ökad paketutkörning.

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

***Inkluderar förbrukning av HVO, gas och etanol

Bränsle (GJ)	2022	2021	2020
Bensin	3 460	3 152	2 401
Diesel	13 259	20 028	20 454
HVO-100	8 248		
Fordonsgas	9		
Etanol	2		
Totalt	24 978	23 180	22 856

Källa omvandlingsfaktorer: Naturvårdsverket

El (mwh)	2022	2021	2020
Förnyelsebara källor*	3 272	3 614	3 386
Icke förnyelsebara källor	329	402	376
Totalt	3 601	4 016	3 762

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

Värme (mwh)	2022	2021	2020
Icke förnyelsebara källor	10 121	10 137	10 148
Totalt	10 121	10 137	10 148

Total energiförbrukning bränslen, el & värme (GJ)	2022	2021	2020
Förnyelsebara källor	11 779	13 010	12 190
Icke förnyelsebara källor	62 596	61 122	60 742
Totalt	74 375	74 132	72 932

Utsläpp till luft, ton NOX	2022	2021	2020
Egenägda fordon	4,2	5,3	5,5
Godstransporter	1,6	1,5	1
Totalt	5,8	6,8	6,5

Baserat på emissionsfaktorer från Naturvårdsverket

Utsläpp till luft, kg SO ₂	2022	2021	2020
Egenägda fordon	3,1	3,1	3,3
Godstransporter	1,3	1,5	1,0
Totalt	4,4	4,6	4,3

Utsläpp till luft, kg PM	2022	2021	2020
Egenägda fordon	27,3	26,2	40,4
Godstransporter	24,8	30,8	16,7
Totalt	52,1	57,0	57,1

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 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

Precis som under 2021 har frånvaron under 2022 varit betydligt högre än önskvärt. Det i kombination med utmaningar att rekrytera extrapersonal har medfört att vi periodvis under 2022 haft utmaningar med kapaciteten, vilket återspeglas i leveranssäkerheten och andelen klagomål. Vi är givetvis inte nöjda med detta och åtgärder vidtas löpande.

Genom vårt system för produktionsoptimering av postala utskick, PoP (printfilsoptimering), har fortsatt nästan 40% av B-postvolymen processats så att inga onödiga utskick görs.

I vår pakethantering har vi stärkt kvaliteten bl.a. genom att ta ett foto av varje leverans där paketet ställs utanför mottagarens dörr.

För CityMail är det huvudsakliga målet att även i framtiden kunna erbjuda postmarknadens bästa kvalitet. Vi kommer därför under 2023 att fortsätta vårt intensiva arbete med att optimera och säkerställa våra processer med kundernas behov och en hållbar lönsamhet som utgångspunkt.

	2022	2021	2020
Klagomål (ärenden per 100 k försändelser, R12)	3,7	2,4	2,5
Leveranssäkerhet (utdelat inom 4 dagar, R12)	85,8%	90,7%	90,6%
Produktionsoptimering (andel volym genom PoP, årssnitt)	39,1%	39,5%	34,2%

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 2023 för att fortsatt utveckla och förbättra vår distribution av brev och paket:

Under 2022 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 leveranser till paketboxar i samarbete med iBoxen vilket skapar ytterligare ett efterfrågat leveranssätt för våra kunder att ta del av. Vi ser att leveranserna till paketboxar kompletterar tidigare erbjudanden väl och kan utföras på ett effektivt sätt med hjälp av befintlig verksamhet. Erbjudandet förväntas också höja nyttjandegraden av befintliga fordon ytterligare.
- Lanserat fler valmöjligheter för konsumenter efter det att beställningen är gjord för att ytterligare öka nöjdheten med CityMail som vald paketleverantör.
- Ställt om transportererna 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.
- 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.

Under 2023 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 paketleveranser genom ett nytt digitalt gränssnitt.
- Lansera en returtjänst där returnerade paket kan hanteras på samma klimatsmarta sätt som de paket vi levererar ut.
- Lansera våra 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	375	80%	20%
Göteborg	164	65%	35%
Malmö	161	56%	44%
Mälardalen	162	67%	33%
Terminal	76	83%	17%
Admin	119	56%	44%
Totalt	1 057	70%	30%

*Omfattar prov- och tillsvidareanställda exklusive behovsanställda per 2022-12-31

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 20% av CityMails totala arbetsstyrka i utdelningen och inom terminal under 2022. Medelåldern i utdelningen exklusive behovsanställda är 34,3 år (inom administration och terminal 42,9 år). Av medarbetarna i utdelningen, inklusive behovsanställda, är 49% 18 - 25 år. Av nyanställda inom utdelningen utgör denna åldersgrupp hela 79% och bägge talen visar att vi är en stor ungdomsarbetsgivare.

Nyanställningar

Ålder*	Utdelningen	M/K	Logistik	M/K
18 - 25 år	79%	466/166	67%	12/6
26 - 35 år	18%	96/45	26%	4/3
36 - 45 år	3%	23/4	4%	1/0
46+ år	1%	1/5	4%	1/0

*Omfattar alla former av nyanställningar

Könsfördelning

Av den totala arbetsstyrkan (exklusive behovsanställda) är 33% kvinnor, vilket innebär en ökning med 1% mot föregående år. På chefsnivå är andelen 38% kvinnor, en ökning mot 2021, då andelen var 37%. 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.

Målsättningar inom områdena arbetsmiljö och attraktiv arbetsplats 2023

Arbetsmiljö

- Sjukfrånvaro: Mål 2023 4% korttid och 2% långtid, totalt 6% (Långsiktigt mål 3% korttid och 1,5% långtid, total 4,5%)
- Granskningar: Granska alla allvarliga incidenter/olyckor. H1-olyckor med frånvaro över 7 dagar ska alltid granskas
- Samtliga arbetsolyckor som leder till sjukfrånvaro granskas. Minska antal olyckor med 10%

Attraktiva arbetsplatser

- Personalomsättning: max 20%
- Engagemangsindex: 74
- Förbättrad eNPS

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 (2022) hade 95,2 % svarsfrekvens och fick ett totalutfall på 71 av 100 (2021 var resultatet 73 av 100). Nästa medarbetarundersökning genomförs i oktober 2023.

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. 68 av CityMails medarbetare (6,4 % av 1057 medarbetare) deltar i centrala 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 skyddsskor obligatoriskt. I verksamheten finns även arbetshjälmedel 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 (43%), fordonsolycka (15%), skada där Cityman slog eller stötte emot något (10%) och fysisk överbelastning (8%). Inga dödsfall har skett under året. Alla rapporterade tillbud och arbetsskador följs upp med åtgärdsförslag.

- 91% (338 st) olyckor / annan arbetsskada
- 6% (22 st) olycksfall vid färd till eller från arbetsplatsen
- 3% (10 st) sjukdom eller annan ohälsa

Sjukfrånvaro

Under 2022 var totala sjukfrånvaron för kvinnor 6,7% och för män 6,0%, 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	6,2%	6,0%	6,7%
Utdelningen	6,8%	6,3%	8,0%
Logistik	7,9%	9,3%	3,9%
Admin	0,6%	0,6%	0,7%

*Korttids- och långtidssjukfrånvaro

	2022	2021	2020
Total sjukfrånvaro*	6,2%	6,1%	6,6%
Långtid**	1,8%	1,9%	2,0%
H-värde***	30,2	41,9	30,5

*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 2022 har vi genomfört 10 kurser under 5 utbildningsdagar, varav 6 st digitala. I snitt har vi haft 13 deltagare/kurs (totalt 200 st) inom Stress. Under 2022 genomfördes det 11 kurser med totalt 131 deltagare och i dessa kurser genomfördes det 3638 uppgifter (slutförda) och skrevs 4052 meddelanden.

Utöver detta så har även 32260 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 (CityMail Code of Conduct) som delges alla anställda och de anställda bekräftar att de tagit del av när de undertecknar ett anställningsavtal. 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
- 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 2022 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. Det avspeglas bland annat i vår policy och handlingsplan mot diskriminering, kränkande särbehandling och repressalier samt också i vår 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 paketedistribution. 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, Svensk Digital Handel 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*	2022	2021	2020
Omsättning, tsek	968 895	1 006 492	965 511
Antal brevframsändelser, miljoner	301	316	304
Täckning % av Sveriges hushåll	54%	54%	57%
Antal anställda vid periodens slut	1 057	1 104	1 140
Sjukfrånvaro	6,2%	6,1%	6,6%
Skulder, tsek	153 392	143 661	158 891
Eget kapital, tsek	27 117	78 234	51 759
Totala tillgångar, tsek	180 509	221 895	210 650

Ledningsgrupp per 2022-12-31

CEO Per Ovrén, **CFO** Oskar Nilsson, **COO** Mats Enbuske, **Sales & Marketing Director** Einar Wahlbom, **Quality Director** Martin Hiller och **HR Director** Kristina Forsmark Mattsson (tf)

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 den 13 februari 2023 innehas VD-posten av Niklas Hydén 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 2022 bestod styrelsen av följande ledamöter och suppleanter:

- Göran Barsby (styrelseledamot, ordförande)
- Fredrik Möller (styrelseledamot, arbetstagarrepresentant)
- Jonas Bergh (styrelsesuppleant)
- 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 (*GreenHouse Gas*)

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.

CO₂-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 CO₂-ekvivalenter, vilket innebär att övriga utsläpp av växthusgaser har omvandlats till CO₂-enheter.

Mätmetoder

Rapportering och beräkning av klimatpåverkan

För att beräkna våra klimatutsläpp använder vi konsultföretaget GoClimate Sweden AB. CityMail's rapportering och GoClimate beräkningar följer internationell beräkningsstandard, det så kallade GHG-protokollet och den kompletterande *Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard*. Alla utsläpp av växthusgaser räknas i CO₂-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.

Ovan nämnda standarder är de mest använda internationella redovisnings verktygen för företag och organisationer för att förstå, kvantifiera och hantera växthusgasutsläpp. Standarderna är utvecklade genom ett samarbete mellan *World Resources Institute (WRI)* och *the World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*. Beräkningarna följer GHG-protokollets principer, som är följande:

- Relevans: Rapporteringen ska på ett relevant sätt spegla företagets eller organisationens utsläpp så att den kan fungera som ett beslutsunderlag för användare både internt och externt.
- Fullständighet: Rapporteringen ska omfatta alla utsläpp inom den angivna systemgränsen. Eventuella undantag ska beskrivas och förklaras.
- Jämförbarhet: Metoden för beräkningar ska vara konsekvent så att jämförelser kan göras över tid. Förändringar i data, systemgränser, metoder eller dylikt ska dokumenteras.
- Transparens: All bakgrundsdata samt alla metoder, källor och antaganden ska dokumenteras.
- Noggrannhet: De beräknade utsläppen ska ligga så nära de verkliga utsläppen som möjligt.

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 2022 och är CityMails femtonde 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