



# Hållbarhetsredovisning 2023

CityMail Sweden AB

# Innehåll

VD-ord – 3

Hållbarhet och hållbarhetspolicy – 4

Affärsmodell – 5

Verksamhetspolicy och styrning – 5

Genomförda och planerade insatser – 7

Miljö och miljömål och måluppfyllnad – 8

Resultattabeller miljö – 12

Kunder – 14

Medarbetare samt målsättning och utfall inom arbetsmiljö – 16

Rutiner mot korruption, diskriminering och andra oegentligheter – 19

Omvärldsanalys och intressenter – 20

Bolagsfakta och definitioner – 22

Mätmetoder – 24

Redovisningens omfattning och avgränsningar – 25

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 för hållbara och effektiva leveranser. *Sveriges mest uppskattade, hållbara och effektiva leveranser* är vår vision. Huvudfokus under 2024 kommer ligga på fortsatt tillväxt för våra paketleveranser och stärka vår position på brevmarknaden, där nyttjande av de många synergier som finns mellan dessa segment är centrala för oss. Till detta adderar vi ledande digitala lösningar för effektiv sortering och utdelning av post och paket. 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 de resurser vi använder. Det gör vi bland annat genom att låta våra brev och paket levereras tillsammans till mottagarna i vårt redan befintliga distributionsnät. Detta innebär sammantaget att utökad volym bidrar till mycket liten klimatpåverkan på samhället.

På CityMail arbetar vi med alla tre hållbarhetsperspektiv (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. Arbetet pågår med att implementera Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) samt European Sustainability Reporting Standards (ESRS) för att från och med år 2025 fullt ut kunna leva upp till de nya krav lagstiftningen då ställer.

Den största klimatpåverkan vi har som organisation är från transporter kopplade till distribution av brev och paket (70% av totalen). Under 2023 har denna påverkan och CityMails totala klimatavtryck för första gången på flera år ökat jämfört med föregående år. Ökningen kommer framförallt från fjärrvärme, el och köpta transporter. Avtrycket från egenägda fordon har under samma period minskat med drygt 7%. Ökningen inom de köpta transporterna är driven av volymtillväxt vi under året sett inom vår paketaffär.

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 årliga totala klimatavtryck från 3 817 ton CO<sub>2</sub>e år 2019 till 2 620 ton CO<sub>2</sub>e år 2023, en minskning med 31%. I relation till omsättning är minskningen 23%.

Under de senaste åren har vi gjort flera förändringar som möjliggjort 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. En betydande del av våra leveranser sker idag med cykel och elfordon och är därmed helt utan lokala utsläpp. När det gäller inköpta godstransporter skärper vi kontinuerligt kraven och är nu uppe i en nivå där knappt 63% av dessa transporter är helt fossilfria. Under 2024 planeras åtgärder som kommer att leda till ytterligare förbättringar och ta oss närmare vårt övergripande och tidigarelagda mål om en helt fossilfri fordonsflotta år 2027.

På CityMail ser vi fram emot 2024!

Niklas Hydén  
VD CityMail

# Hållbarhet

Hållbarhet<sup>1</sup> är i grunden en moralisk fråga som utgår från principerna om mänsklig värdighet, jämlikhet och frihet. Enligt den hållbarhetsmoral som ligger till grund för EU's lagstiftning på området<sup>2</sup> syftar ett hållbart företag inte till att maximera vinsten för aktieägarna utan till att skapa hållbart värde för samtliga sina intressenter utan att orsaka betydande skada för någon av dem. Företagets intressenter är de som påverkas *väsentligt* av företagets affärsverksamhet. Ett hållbart företag har en strategi för att generera hållbart värde i konkurrens med konkurrenterna på marknaden, inklusive en tydlig plan för att göra verksamheten förenlig med 1,5-gradersmålet i Parisavtalet.

Hållbart värde skapas genom att företaget i sin verksamhet genomgående visar *tillbörlig aktsamhet* och därmed:

- kontinuerligt internaliserar sina externa effekter, det vill säga underlåter att kränka andras jämlikhet och frihet, och
- kontinuerligt agerar proaktivt för att minska andras underskott av jämlikhet och frihet, när det är moraliskt påkallat,
- att detta sker som ett resultat av den bakomliggande formella och informella institutionella strukturen (affärsmodell, strategier, företagskultur etc.).

EU's hållbarhetsmoral, eller rättsliga idealbild för hållbar affärsverksamhet kommer till uttryck i bland annat CSRD. CityMail träffas av denna skärpta lagstiftning från och med år 2025. Arbetet att anpassa verksamheten påbörjades under hösten 2023.

## Hållbarhetspolicy

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

<sup>1</sup> Fritt efter Frydinger D, Spelregler för hållbar affärsverksamhet, kap 4 – 6, Nordstedts Juridik 2023 upplaga 1:1

<sup>2</sup> T ex CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) och ESRS (European Sustainability Reporting Standards)

## 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.

Filosofin för vår produktionsmodell har sin grund i devisen att göra rätt från början. För sorteringsmomentet 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. Utdelningen av post sker huvudsakligen enligt ett rullande fyradagarsschema. Det innebär att varje brevlåda får post var fjärde dag och att alla utdelningsrundor blir effektiva och välfyllda.

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.

## 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

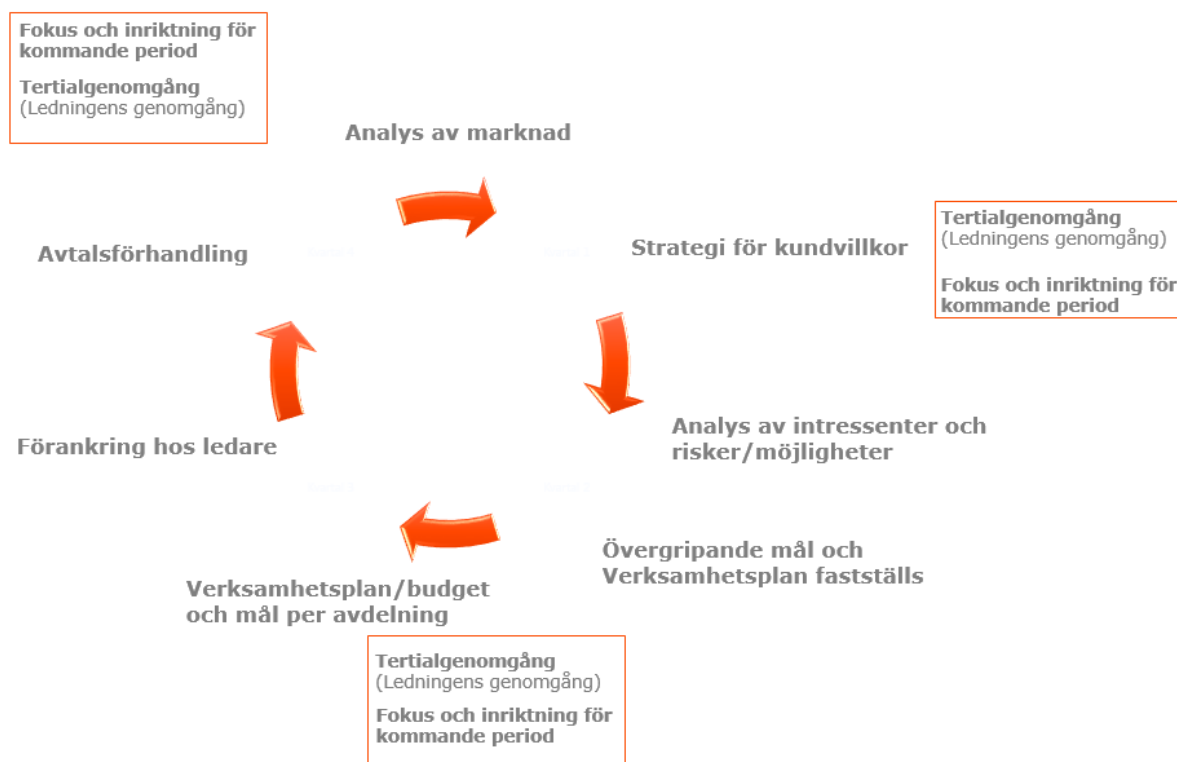
CityMail ska dela ut post och paket med rätt pris och hög kvalitet på ett hållbart sätt. Genom ett kontinuerligt förbättringsarbete ska vi ständigt utveckla vår service och kvalitet, förbättra vår arbetsmiljö och minska vår miljöpåverkan. Vi följer de lagar, krav och förordningar som berör verksamheten 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 2023 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 regelbunden uppföljning av de mål och nyckeltal som fastställts. 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 medarbetarnas 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 transportererna. Där är vår påverkan störst, och där har vi störst möjlighet att göra skillnad.

# Hållbarhetsinsatser – genomförda och planerade

## Genomförda hållbarhetsinsatser 2023:

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 en av de mest klimateffektiva på marknaden.
- Driftsatt 32 fyrhjuliga el-mopeder.
- Ökat andelen el-cyklar med 9% och andelen e-mopeder med 90%
- Tagit 40 fossilmopeder ur drift.
- Ersatt 55 dieselbilar med HVO-bilar i utdelningen.
- Ökat andelen hushåll som har fossilfri utdelning med 9%.
- Fortsatt att optimerade transportvägar.
- Fortsatt att eftersträva högre miljöklass på köpta transporter. Under året har andelen fossilfritt drivmedel i de köpta transportererna ökat till 62,7%.
- Optimerat vårt nyttjande av de lokalytor vi hyr. Under året har lokalstocken minskat från 92 till 91 genom samlokalisering.

- Arbetat aktivt med att minska elförbrukningen genom byte av belysning i våra lokaler och genom att optimera temperaturen i samverkan med hyresvärderna. Under 2023 har samtliga lysrör ersatts med LED på 6 enheter.
- Arbetat kontinuerligt för färre tjänsteresor genom prioritering av digitala möten.

## Planerade hållbarhetsinsatser 2024:

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 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 50 trehjuliga el-mopeder att driftsättas under Q1 2024.
- 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 genom att byta till LED belysning på 7 – 10 enheter, rengöra fläktsystemet på terminal Malmö och genomföra energiöversyn på terminal Stockholm.
- 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.

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.

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 2027 ha en fossilfri fordonsflotta - såväl egna som köpta transporter.\*\*

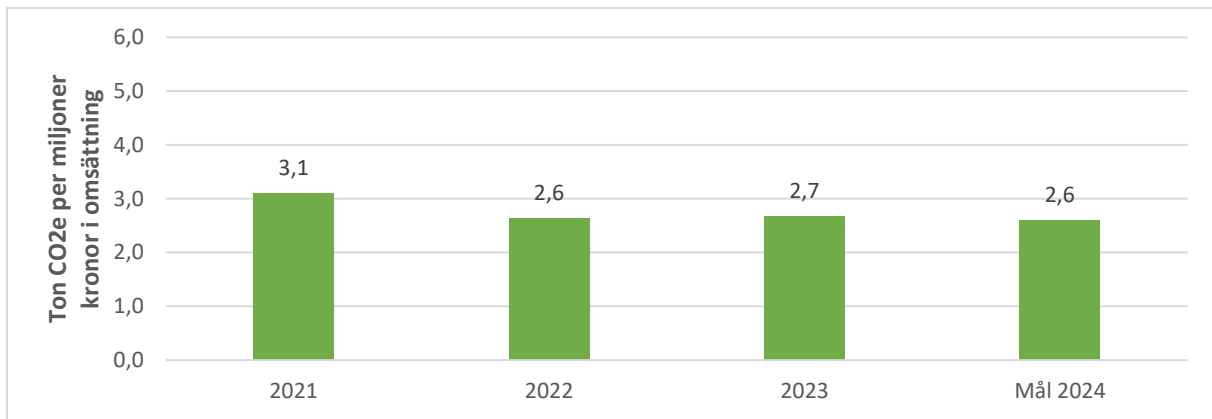
År 2019 gjordes kraftiga utsläppsminskningar till följd av stora förändringar i vår produktion och verksamhet. De kontinuerliga förbättringarna fortsatte under 2020, 2021 och 2022 vilket resulterat i en minskning av CO<sub>2</sub>e med 5,7% (2020), 6,0% (2021) respektive 16,1% (2022) i förhållande till omsättningen.

Under 2023 ser vi en viss ökning av utsläppen i förhållande till omsättning. Detta beror på att utsläppen av CO<sub>2</sub>e ökat med 2,7% samtidigt som omsättningen inte ökade med mer än 1,0%. Under 2024 räknar vi med att åter kunna sänka utsläppen i relation till omsättning.

När det gäller målet om miljövänliga energikällor ökade under 2023 andelen fossilfri utdelning inom utdelningsorganisationen till **66%** (målet var 63% och utfall 2022 var 61%) och andelen fossilfritt bränsle i de köpta transporterna ökade till **62,7%** (målet var 62% och utfallet 2022 var 60%).

\* Under 2024 kommer vi se över ifall detta måltal kan utvecklas eller ersättas för att ännu tydligare återspegla utsläpp i relation till den mängd arbete som organisationen utför.

\*\* CityMail har beslutat att skärpa det övergripande målet om en fossilfri fordonsflotta genom att tidigarelägga deadline för när detta ska vara genomfört från år 2030 till år 2027.



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

Totalt klimatavtryck 2023 beräknades till 2 620 ton CO<sub>2</sub>e och utsläpp från transporter representerade 70% 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.

CityMails omsättning ökade under år 2023 med 1,0% jämfört med året innan och samtidigt ökade de totala utsläppen av koldioxid med 2,7% (70 ton CO<sub>2</sub>e). Detta gör att det övergripande målet att kontinuerligt minska koldioxidutsläppen relaterat omsättningen inte uppnåddes under 2023.

Vid en närmare analys kan vi konstatera de åtgärder som genomförts under året haft effekt och att mycket därför ändå förbättrats. Ökningen av andelen elfordon samt övergången till miljövänligare bränslen har gjort att CityMails direkta utsläpp (scope 1) minskat med 67 ton CO<sub>2</sub>e. Kraven på transportörer har lett till att andelen fossilfritt bränsle i de köpta godstransporterna ökat med 4,5% jämfört med år 2022.

Orsakerna till att koldioxidutsläppen totalt sett ökat är att de indirekta utsläppen (scope 2 och 3), främst från fjärrvärme (+63 ton CO<sub>2</sub>e) och köpta godstransporter (+57 ton CO<sub>2</sub>e), ökat. De bakomliggande orsakerna till att utsläppen från fjärrvärme ökat bedöms ha sin förklaring i en kombination av vädret under året och den energimix leverantörerna använder. Orsaken till de ökade utsläppen från köpta transporter är att transporterna ökat jämfört med året innan. Detta beror i sin tur på ökningen av antalet distribuerade paket.

Med utgångspunkt i de ytterligare förbättringar inom vår utdelnings- och tjänstefordonflotta som planeras i kombination med det ökade kraven vi ställer på våra transportörer bedömer vi att åter kunna sänka våra totala utsläpp i relation till omsättning.

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 2023 ser vi tydliga utsläppsminskningar av så väl kväve- och svaveloxider som av partiklar.

Under 2023 gick den totala drivmedelsförbrukningen inom utdelningsorganisationen ned med drygt 39 000 liter (5,3%) samtidigt som andelen fossilfri utdelning inom utdelningsorganisationen ökade med närmare 9%.

## Våra transporter

Dagligen fraktas försändelser från våra fyra sorteringsterminaler till våra 91 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 2023 var 66,2% den egenägda fordonsparken fossilfri.

Andelen fossilfritt bränsle i de köpta transporterna var 62,7% 2023.

## 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 2024

I linje med CityMails långsiktiga mål, att alla transporter ska vara fossilfria till år 2027, är målet för 2024 att andelen fossilfritt bränsle i de köpta transporterna ska vara **minst 70%** (utfall 2023: 62,7%) och andelen hushåll och företag med fossilfri utdelning ska vara **75%** eller högre vid årets utgång (utfall 2023: 66%).

## Tjänsteresor och tjänstebilar

Ledningsgruppen följer löpande upp tjänsteresornas omfattning i syfte att ambitionen i resepolicy uppnås. Detta har resulterat i att utsläpp från tjänsteresor minskat kraftigt sedan 2017 och utgör idag endast 3% av våra totala utsläpp. Att vi 2023 ser en liten ökning av utsläpp kopplade till tjänsteresor är en effekt av att bolagets stabsfunktioner decentraliserats i viss grad jämfört med tidigare. 30 av bolagets 32 tjänstebilar är ladd-hybrider som klarar kravet att max släppa ut 95 gram CO<sub>2</sub> per kilometer och 2 bilar är rena elbilar.

## Våra lokaler, el och värme

CityMail förbrukar framförallt el när vi laddar elfordon, använder kontorsmaskiner, belysning och uppvärmning av lokaler. Under 2023 ökade elförbrukningen jämfört med året innan. Orsakerna till ökningen kan främst hänföras till skillnader i väder mellan åren men också till en högre andel elfordon. En åtgärd för att minska förbrukningen som gjordes under 2023 var att byta till LED-belysning på 6 av våra CMC. Arbete kommer att fortsätta 2024 med målet att byta till LED belysning på alla ytterligare 7 – 10 CMC. Samtidigt som detta arbete utförs 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 över 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 2023 beräknad per kvadratmeter med schabloner.

# Resultattabeller miljö

| Klimatpåverkan efter Scope 2023  | tCO <sub>2</sub> |
|--|------------------|
| Scope 1: Direkt klimatpåverkan   | 876              |
| Scope 2: Indirekt klimatpåverkan från köpt elektricitet, värme och kyla (market based) | 677              |
| Utsläpp utan ursprungsmärkt förnybar el (location based)                               | 628              |
| Reduktion genom köp av ursprungsmärkt el   | 0                |
| Scope 3: Övrig indirekt klimatpåverkan   | 1 067            |
| <b>Totala utsläpp</b>  | <b>2 620</b>     |

| Utsläpp - växthusgaser CO <sub>2</sub> -utsläpp (ton CO <sub>2</sub> ekvivalenter) | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|------|------|------|
|--|------|------|------|

## Direkta utsläpp (scope 1)

|                  |            |            |              |
|------------------|------------|------------|--------------|
| Egenägda fordon* | 876        | 943        | 1 295        |
| <b>Totalt</b>    | <b>876</b> | <b>943</b> | <b>1 295</b> |

## Indirekta utsläpp (scope 2)

|                               |            |            |            |
|-------------------------------|------------|------------|------------|
| El                            | 150        | 122        | 148        |
| Fjärrvärme olja               | 478        | 415        | 484        |
| Naturgas för egen uppvärmning | 49         | 50         | 41         |
| <b>Totalt</b>                 | <b>677</b> | <b>587</b> | <b>673</b> |

## Övriga indirekta utsläpp (scope 3)

|                            |              |              |              |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Tjänsteresor               | 81           | 80           | 77           |
| Godstransporter            | 618          | 561          | 682          |
| Kapitalvaror**             | 7            | 9            | 123          |
| Hyrda tillgångar***        | 13           | 13           |              |
| Produktion av energibärare | 348          | 357          | 268          |
| <b>Totalt</b>              | <b>1 067</b> | <b>1 020</b> | <b>1 150</b> |

|   |              |              |              |
|---|--------------|--------------|--------------|
| <b>Totala direkta och indirekta utsläpp</b> | <b>2 620</b> | <b>2 550</b> | <b>3 118</b> |
|---|--------------|--------------|--------------|

\*Utdelningsfordon samt tjänstebilar

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

\*\*\*Hyrd IT-utrustning som skrivare

| Bränsle (liter)  | 2023           | 2022           | 2021             |
|------------------|----------------|----------------|------------------|
| Bensin*          | 101 550        | 105 628        | 98 311           |
| Diesel           | 360 738        | 375 834        | 571 898          |
| HVO-100          | 222 861        | 242 701        |                  |
| Etanol (E85)     | 54             | 76             |                  |
| Fordongas (kilo) | 181            | 245            |                  |
| <b>Total</b>     | <b>685 384</b> | <b>724 484</b> | <b>670 209**</b> |

\* Ökad andel el-mopeder & el-cyklar samt minskat andel tvåhjulig fossildriven moped.

\*\*Inkluderar förbrukning av HVO, gas och etanol

| Bränsle (GJ)  | 2023          | 2022          | 2021          |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Bensin        | 3 327         | 3 460         | 3 152         |
| Diesel        | 12 727        | 13 259        | 20 028        |
| HVO-100       | 7 574         | 8 248         |               |
| Etanol        | 1             | 6             |               |
| Fordonsgas    | 6             | 3             |               |
| <b>Totalt</b> | <b>23 635</b> | <b>24 976</b> | <b>23 180</b> |

Källa omvandlingsfaktorer: Naturvårdsverket

| El (mwh)                  | 2023         | 2022         | 2021         |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Förnyelsebara källor*     | 3 261        | 3 272        | 3 614        |
| Icke förnyelsebara källor | 328          | 329          | 402          |
| <b>Totalt</b>             | <b>3 589</b> | <b>3 601</b> | <b>4 016</b> |

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

| Värme (mwh)               | 2023         | 2022          | 2021          |
|---------------------------|--------------|---------------|---------------|
| Icke förnyelsebara källor | 9 035        | 10 121        | 10 137        |
| <b>Totalt</b>             | <b>9 035</b> | <b>10 121</b> | <b>10 137</b> |

| Total energiförbrukning bränslen, el & värme (GJ) | 2023          | 2022          | 2021          |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Förnyelsebara källor                              | 11 740        | 11 779        | 13 010        |
| Icke förnyelsebara källor                         | 57 340        | 62 595        | 61 122        |
| <b>Totalt</b>                                     | <b>69 081</b> | <b>74 373</b> | <b>74 132</b> |

| Utsläpp till luft, ton NOX | 2023       | 2022       | 2021       |
|----------------------------|------------|------------|------------|
| Egenägda fordon            | 6,1        | 6,2        | 6,5        |
| Godstransporter            | 2,1        | 2,5        | 2,7        |
| <b>Totalt</b>              | <b>8,3</b> | <b>8,8</b> | <b>9,3</b> |

Baserat på emissionsfaktorer från Naturvårdsverket

| Utsläpp till luft, kg SO <sub>2</sub> | 2023       | 2022       | 2021       |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|
| Egenägda fordon                       | 2,7        | 2,9        | 2,7        |
| Godstransporter                       | 1,7        | 1,9        | 1,8        |
| <b>Totalt</b>                         | <b>4,4</b> | <b>4,8</b> | <b>4,4</b> |

| Utsläpp till luft, kg PM | 2023         | 2022         | 2021         |
|--------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Egenägda fordon          | 113,7        | 119,7        | 120,1        |
| Godstransporter          | 31,8         | 37,6         | 41,7         |
| <b>Totalt</b>            | <b>145,5</b> | <b>157,4</b> | <b>161,8</b> |

Vid beräkning av utsläpp till luft klassas numera utdelningsbilarna som lätta lastbilar. Utfall för 2021-2022 är omräknat för att vara jämförbart.

# 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

Under 2023 har vi periodvis haft utmaningar med kapaciteten och i slutet av året gjorde väderförutsättningarna att vi inte alltid kunde utföra vårt uppdrag fullt ut. Slutet av året är en intensiv period, framför allt när det gäller antalet paket som ska distribueras. Kombinationen av ogynnsamma väderförutsättning och höga volymer återspeglas i andelen klagomål. Vi är givetvis inte nöjda med detta och åtgärder vidtas löpande.

För CityMail är det huvudsakliga målet att även i framtiden kunna erbjuda postmarknadens bästa kvalitet. Vi kommer därför under 2024 att fortsätta vårt intensiva arbete med att optimera och säkerställa våra processer med kundernas behov och en hållbar lönsamhet som utgångspunkt.

## 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 2023 har vi:

- Analyserat kundbehov och andra relevanta påverkansfaktorer och som en följd av detta lanserat uppdaterade pakettjänster.
- Utökat och förbättrat vårt tjänsteerbjudande mot konsumenter och e-handlare.
- Ställt om transporter till fossilfria drivmedel på fler områden för att möjliggöra för ytterligare fossilfria utdelningsområden.
- Utökat vår andel utsläppsfria leveransfordon och därmed ytterligare stärkt vår position avseende miljöpåverkan och därmed också stärkt vår marknadsposition.
- Minskat antalet transporter genom en förändrad hantering av brevreturer.
- Tagit marknadsandelar och därmed ökad andelen brev och paket som går i vår klimatssmarta 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 2024 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 vårt digitala gränssnitt.
- Ställa om samtliga line-hauls mellan våra terminaler och ut till våra CMC till att endast använda fossilfria drivmedel.
- Öka våra fossilfria delar av vår leverans för att ytterligare stärka vårt erbjudande i hänseende till miljö.
- 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     | 356                          | 82%        | 18%        |
| Göteborg      | 157                          | 66%        | 34%        |
| Malmö         | 155                          | 54%        | 46%        |
| Mälardalen    | 170                          | 66%        | 34%        |
| Terminal      | 74                           | 78%        | 22%        |
| Admin         | 98                           | 59%        | 41%        |
| <b>Totalt</b> | <b>1 010</b>                 | <b>70%</b> | <b>30%</b> |

\*Omfattar prov- och tillsvidareanställda exklusive behovsanställda per 2023-12-31

## Antal anställda

Regionerna omfattar utdelningspersonal. Terminalpersonal och administrativ personal redovisas samlat för alla regioner. Medelåldern i utdelningen exklusive behovsanställda är 34,8 år (inom administration och terminal 44,2 år). Av medarbetarna i utdelningen, inklusive behovsanställda, är 52% 18 - 25 år. Av nyanställda inom utdelningen utgör denna åldersgrupp hela 80% och bägge talen visar att vi är en stor ungdomsarbetsgivare.

## Nyanställningar

| Ålder*     | Utdelningen | M/K     | Logistik | M/K   |
|------------|-------------|---------|----------|-------|
| 18 - 25 år | 80%         | 408/163 | 88%      | 21/15 |
| 26 - 35 år | 17%         | 85/34   | 10%      | 3/1   |
| 36 - 45 år | 3%          | 13/8    | 0%       | 0     |
| 46+ år     | 1%          | 6/1     | 2%       | 0/1   |

\*Omfattar alla former av nyanställningar

## Könsfördelning

Av den totala arbetsstyrkan (exklusive behovsanställda) är 30% kvinnor, vilket är detsamma som förra året. På chefsnivå är andelen 29% kvinnor, en minskning mot 2023, då andelen var 31%. 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 2024

## Arbetsmiljö

- Sjukfrånvaro: 4% korttid och 2% långtid, totalt 6% (Långsiktigt mål 3% korttid och 1,5% långtid, total 4,5%)
- Alla allvarliga incidenter/olyckor ska granskas. H1-olyckor med frånvaro över 7 dagar ska alltid granskas. Samtliga arbetsolyckor som leder till sjukfrånvaro granskas alltid. Att jobba proaktivt med riskobservationer och tillbud för att minska antal olyckor.
- Olyckor: Minska antal olyckor som leder till sjukfrånvaro med 10%

## Attraktiva arbetsplatser

- Personalomsättning: max 15%
- Engagemangsindex: samma eller bättre nivå än föregående mätning
- eNPS: samma nivå eller bättre än föregående mätning

## Sjukfrånvaro och personalomsättning

Genom att aktivt arbete med sjukfrånvaron har vi år 2023 lyckats sänka våra sjuktal. Under året var den totala sjukfrånvaron för kvinnor 5,6% och för män 5,0%, se tabell nedan. Vi arbetar kontinuerligt för att minska sjukfrånvaron genom att utbilda chefer i våra processer samt fokusera på uppföljning och handlingsplaner. Vi har efter Covid landat tillbaka på mer normala sjuktal och jobbar oförtrutet vidare för att sänka sjukfrånvaron ytterligare.

|                     | 2023 | 2022 | 2021 |
|---------------------|------|------|------|
| Total sjukfrånvaro* | 5,2% | 6,2% | 6,1% |
| Långtid**           | 2,4% | 1,8% | 1,9% |
| H-värde***          | 24,7 | 30,2 | 41,9 |

\*Korttids- och långtidssjukfrånvaro

\*\*Minst två veckors sjukfrånvaro

\*\*\*Mäts i H2, arbetsskador med frånvaro och/eller medicinsk behandling genom miljoner arbetade timmar

|                    | Totalt | Män  | Kvinnor |
|--------------------|--------|------|---------|
| Total sjukfrånvaro | 5,2%   | 5,0% | 5,6%    |
| Utdelningen        | 5,7%   | 5,3% | 6,5%    |
| Logistik           | 8,0%   | 8,7% | 6,0%    |
| Admin              | 0,5%   | 0,4% | 0,8%    |

\*Korttids- och långtidssjukfrånvaro

Personalomsättningen har också gått ner under 2023. Vi har utvecklat ett nytt koncept för onboarding där man snabbare och effektivare ska kunna komma in i sitt arbete och jobba framåt för att få bra kunskap och kunna ta ansvar. Satsningen har givit effekt så vi kommer jobba ännu mer under 2024 för att både hitta rätt personal med olika rekryteringsverktyg och tester, att jobba med preboarding och ännu effektivare onboarding.

## Rapportering av tillbud och arbetsskador samt granskningar

Under 2023 så har vi reducerat arbetsskador med 20% mot föregående år. CityMail har jobbat aktivt under året med det systematiska arbetsmiljöarbetet genom att belysa de mest förekommande och allvarliga olyckor och jobbat proaktivt genom riskbedömningar, information centralt vid avvikelser i arbetsmiljön och genom utredning och uppföljning.

Processen för granskningen reviderades under 2023. Platschef, istället för regionchefen, ansvarar numera för utredning och uppföljning i samverkan med skyddsorganisationen. Syftet med förändringen är att göra närmast ansvariga chef ännu mer delaktig i processen samtidigt som hela hanteringen bli mer effektiv.

Under 2022 genomfördes fyra regelrätta granskningar och under 2023 tre.

För 2024 har vi infört ett nytt system för att jobba enkelt och bra med riskobservationer, tillbud och olyckor för uppföljning och proaktivt arbete. Systemet, som heter heter IA och kommer från AFA, startade vi upp 1 januari 2024.

Av alla rapporterade arbetsskador, 295 stycken, var de vanligaste orsakerna fallskada (44%), skada där medarbetare slog eller stötte emot något (19%), fordonsolycka (14%), och fysisk överbelastning (4%). Inga dödsfall har skett under året. Alla rapporterade tillbud och arbetsskador följs upp med åtgärdsförslag.

- 92% (272 st) olyckor / annan arbetsskada
- 5% (16 st) olycksfall vid färd till eller från arbetsplatsen
- 2 % (7 st) sjukdom eller annan ohälsa

## 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). Vi har under 2023 inte genomfört någon stor medarbetarundersökning utan vi har vid utvalda enheter genomfört kortare pulsmätningar. Detta för att prova och se hur resultatet och engagemang blir när man genomför fler och tätare undersökningar. Resultatet har blivit ett deltagande på 95-100 %. Medarbetarna har varit engagerade och nyfikna och velat bidra till en förbättring eller förändring när det finns behov. På enheterna där vi har genomfört undersökningar har vi gått igenom resultat och handlingsplaner med respektive arbetsgrupp som har arbetat på enheten. Vi har involverat både fast personal och behovsanställda. Vi kommer under 2024 införa kortare pulsmätningar lite oftare, för att jobba mer proaktivt än en stor undersökning per år. Vi ser många fördelar och att få ett större engagemang från våra medarbetare.

## 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. Förhållningsättet av att inte ta onödiga risker är etablerad i verksamheten och det finns ett genomarbetat systematiskt arbetsmiljöarbete i organisationen. 66 av CityMails medarbetare (6,6% av 1010 medarbetare) deltar i centrala skyddskommittéer och i lokala samverkansgrupper. Genom dem är de anställda representerade gentemot ledning och ägare.

Vi prioriterar samverkan med arbetstagaridans representanter, till exempel vid utbildning av skyddsombud och chefer, skyddsronder och riskbedömningar. Det skapar dynamik och hjälper

oss att driva framåt mot ständiga förbättringar på arbetsmiljöområdet och därmed företagsresultatet.

Våra medarbetare ges kunskaper inom belastningsergonomi och har tillgång till erforderlig skyddsutrustning. Cykelhjälm t ex utgör en arbetsmiljöinstruktion och därmed är hjälm obligatoriskt att använda under all färd på cykel. På terminal där truckar finns är skyddsskor obligatoriskt. Vi har under 2023 infört skyddsskor vid framförande av 2-hjulig moped. I verksamheten finns även arbetshjälpmedel 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 2023 omcertifierade vi oss i arbetsmiljö, 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.

## **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 2023 har vi genomfört 7 kurser utöver introduktion inom olika arbetsrättsområden. 374 personer har deltagit och totalt 1273 arbetstimmar har använts. Utöver detta så har även 3035 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
- 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 2023 inte haft några rapporterade incidenter.

## **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.

### **Kreativitet**

Jag har förmågan att tänka nytt, att utmana hur vi gör saker för att ständigt förbättra vår verksamhet. Jag kommer proaktivt med förslag och bidrar till en kreativ miljö.

### **Handlingskraft**

Jag har förmågan att driva förändringar och göra justeringar på vägen. Jag har befogenhet att ta beslut och agera inom min rolls ramar. Jag väntar inte på att bli tillsagd utan tar egna initiativ. Det är okej att göra misstag – jag lär mig och är snabb att korrigera.

### **Samarbete**

Jag söker och eftersträvar att lösa uppgifter tillsammans med mina kollegor inom hela företaget.

### **Pålitlighet**

Jag håller det jag lovar och agerar som jag säger.

## **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 löpande 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 i samband med bland annat styrelsemöten och 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 de portoköpare som vill nå hela landet inget alternativ till PostNord och de är en tvingande handelspartner för dessa 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.

## 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, 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 fackliga organisationer 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*                         | 2023    | 2022    | 2021      |
|------------------------------------|---------|---------|-----------|
| Omsättning, tsek                   | 978 915 | 968 895 | 1 006 492 |
| Antal anställda vid periodens slut | 1 010   | 1 057   | 1 104     |
| Sjukfrånvaro                       | 5,2%    | 6,2%    | 6,1%      |
| Skulder, tsek                      | 157 798 | 153 392 | 143 661   |
| Eget kapital, tsek                 | 13 707  | 27 117  | 78 234    |
| Totala tillgångar, tsek            | 171 505 | 180 509 | 221 895   |

### Ledningsgrupp per 2023-12-31

**CEO** Niklas Hydén, **CFO** Oskar Nilsson, **COO** Mats Enbuske, **Sales & Marketing Director** Einar Wahlbom, **Quality Director** Martin Hiller och **HR Director** Annette Magnusson

Huvudkontoret i Stockholm. Besöksadress: CityMail Sweden AB, Västberga Allé 1, 126 30 HÅGERSTEN. 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 2023 bestod styrelsen av följande ledamöter och suppleanter:

- Göran Barsby (styrelseledamot, ordförande)
- Fredrik Möller (styrelseledamot, arbetstagarrepresentant)
- Jonas Bergh (styrelsesuppleant)
- Fredrik Alzén (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.

## 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

### 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 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.

Ovan nämnda standarder är de mest använda internationella redovisningsverktygen 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.

När CSRD och ESRS träder i kraft kommer CityMail att ha implementerat de krav som följer av regelverket. Detta bedöms ske under år 2025.

## 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

Hållbarhetsredovisningen syftar till att så transparent som möjligt redovisa hur CityMail påverkar och påverkas av sin omgivning.

Redovisningsperioden avser kalenderåret 2023 och är CityMails sextonde 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

Välkommen att kontakta Fabian Norrby, kontaktperson för denna hållbarhetsrapport, via e-post: [hallbarhet@citymail.se](mailto:hallbarhet@citymail.se)