



Hållbarhetsredovisning 2024

CityMail Sweden AB

VD-ord.....	1
Hållbarhet.....	2
Hållbarhetspolicy	2
Affärsmodell	3
CityMails redovisningsmetod	3
Verksamhetspolicy och styrning i sammandrag	3
Om risker	4
Om kvalitet	5
Om miljö	5
Hållbarhetsinsatser – genomförda och planerade	5
Genomförda hållbarhetsinsatser 2024	5
Planerade hållbarhetsinsatser 2025.....	6
Miljö.....	6
Våra miljömål	7
Vår påverkan via CO ₂ e-utsläpp och övriga utsläpp till luft	8
Våra transporter - på väg mot en fossilfri leverans	8
Tjänsteresor och tjänstebilar	8
Våra lokaler, el och värme	9
Resultattabeller miljö.....	10
Kunder	12
Kundnöjdhet.....	12
Kvalitet i fokus.....	12
Intressentanalys - kunder	12
Marknadskommunikation och budskap.....	13
Medarbetare	13
Antal anställda.....	14
Nyanställningar	14
Könsfördelning	14
Målsättningar inom områdena arbetsmiljö och attraktiv arbetsplats 2024.....	14
Sjukfrånvaro och personalomsättning	15
Rapportering av tillbud och arbetsskador samt granskningar	15
Medarbetarundersökning.....	16
Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet	16
Arbetsmiljöcertifiering genomförd.....	16
Kollektivavtal, fackligt samarbete och förmåner	17
Utbildning.....	17

Rutiner mot korruption, diskriminering och andra oegentligheter	17
Aktivt arbete mot diskriminering och för inkludering	17
Våra Värderingar	18
Omvärldsanalys och intressenter	18
Kunder	18
Partners	18
Mottagaren – våra kunders kund	18
Medarbetare	19
Ägare.....	19
Leverantörer.....	19
Konkurrenter	19
Myndigheter och lagstiftare	19
Branschorganisationer	19
Övriga	20
Bolagsfakta och definitioner	20
Ledningsgrupp per 2024-12-31	20
CityMails organisation och styrning	20
CityMails styrelse	20
Hållbarhetsarbetets styrning	20
Lagar och regleringar	21
Försiktighetsprincipen	21
GHG protokollet (<i>GreenHouse Gas</i>)	21
CO ₂ -ekvivalenter	21
Mätmetoder	21
Rapportering och beräkning av klimatpåverkan.....	21
Medarbetare	22
Redovisningens omfattning och avgränsningar	22
Kontakt	22

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. Vi har under 2024 fortsatt vår tillväxt inom paketleveranser och stärkt vår position på brevmarknaden, där nyttjande av de många synergier som finns mellan dessa segment är centrala för oss. Detta kommer vara ett fortsatt fokus under 2025. 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 för 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. Från och med 2025 rapporterar vi i enlighet med Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) samt European Sustainability Reporting Standards (ESRS) för att fullt ut leva upp till de nya krav som lagstiftningen ställer.

Den största klimatpåverkan vi har som organisation är från transporter kopplade till distribution av brev och paket (ca 66% av totalen) och det är därför inom denna del av verksamheten vi lägger mest fokus på att minska vår påverkan. Under 2024 har bolagets totala klimatpåverkan minskat med 24% jämför med föregående år. Huvudskälen till detta är lägre bränsleförbrukning inom den egna utdelningsorganisationen samt avsevärt ökad andel fossilfria bränslen i inköpta transporter. Denna minskning har vi lyckats med trots att den mängd arbete som har utförts (antal brev och paket som levererats) var relativt oförändrad jämfört med 2023.

Från och med 2024 har vi inkluderat avfall i redovisningen. Detta har i resultattabeller även lagts till för 2023.

En betydande del av våra leveranser sker idag med cykel och elfordon och är därmed helt utan lokala utsläpp. Vi kommer under 2025 att fortsätta fasa ut fossildrivna fordon till förmån för emissionsfria. När det gäller inköpta godstransporter skärper vi kontinuerligt kraven och är nu uppe i en nivå där i genomsnitt 83% av dessa transporter är helt fossilfria. Även inom detta område planeras åtgärder som kommer att leda till ytterligare förbättringar och ta oss närmare vårt övergripande mål om en helt fossilfri fordonsflotta år 2027.

På CityMail ser vi fram emot 2025!

Niklas Hydén
VD CityMail

Hållbarhet

Hållbarhet¹ 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 området² 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 och har intensifierats under 2024.

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

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

² Text 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 brevflöden, 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 lokaler och 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.

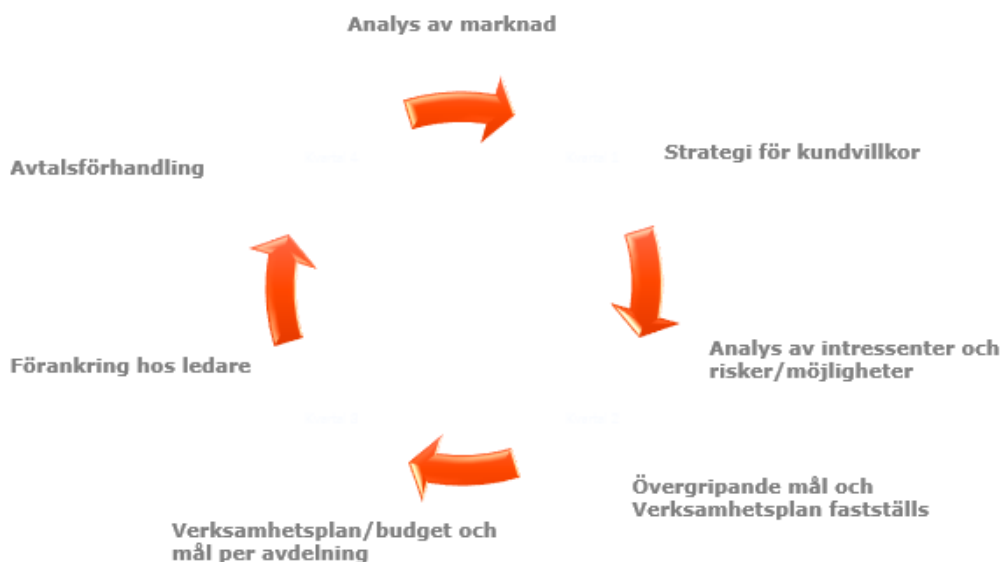
Genom vår inköbspolicy förtydligas att vi ställer samma krav på underleverantörer som på oss själva avseende lagefterlevnad, anställningsvillkor, systematiskt miljöarbete, arbete mot korruption och efterlevande av FN:s Allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna. Våra inköpsrutiner och de centraliserade 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 visseblåsarfunktion, se mer om denna under avsnitten om korruption m.m. nedan.

Vi har inga specifika nyckeltal för mänskliga rättigheter eller korruption/mutor. För dessa gäller nolltolerans. Under 2024 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 miljö- och arbetsmiljöområdet 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 säkerhetsarbetet 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 2024

Vi har fortsatt att bedriva vårt långsiktiga arbete med att minska vår miljöpåverkan och våra CO₂-utsläpp samt genomfört förbättringsarbete inom andra hållbarhetsaspekter. Bland annat har vi:

- Tagit marknadsandelar – vår affärsmodell är en av de mest klimateffektiva på marknaden.
- Ersatt 109 fossilmopeder genom att driftsätta 62 fyrhjuliga och 50 trehjuliga el-mopeder i utdelningsverksamheten. Minskat användning av fossilmopeder i utdelningsverksamheten från 20% av fordonsflottan till 13 % och samtidigt ökat användningen av fossilfria mopeder från 4% till 14% av fordonsflottan.
- Avsevärt ökat andelen förnybart bränsle i utdelningsverksamheten. Sammantaget ökat den helt fossilfria utdelningsverksamheten från 66% till 75%.
- Optimerat transportvägar och fortsatt att eftersträva högre miljöklass på köpta transporter. Under året har andelen fossilfritt drivmedel i de köpta transportererna ökat med över 20% till 83,2%.
- Optimerat vårt nyttjande av de lokalytor vi hyr. Under året har lokalstocken minskat från 91 till 89 enheter genom samlokalisering.
- Arbetat aktivt med att minska elförbrukningen genom byte av belysning i våra lokaler och genom att optimera temperaturen i samverkan med hyresvärden. Under 2024 har samtliga lysrör ersatts med LED på 8 enheter.
- Arbetat kontinuerligt för färre tjänsteresor genom prioritering av digitala möten. Under 2024 har klimatavtrycket från tjänsteresor minskat med över 40%
- Utvecklat vår returhanteringstjänst så att onödiga transporter av returförsändelser undviks.
- Genom att aktivt arbeta med sjukfrånvaron har vi under året lyckats sänka både kort- och långtidssjukfrånvaron avsevärt.

- Genom tydlig fokusering har vi lyckats halvera antalet allvarliga olyckor som lett till frånvaro med 50%

Planerade hållbarhetsinsatser 2025

Vi ska fortsätta bedriva vårt långsiktiga arbete med att minska vår miljöpåverkan och våra CO₂-utsläpp och samtidigt förbättring oss 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.
- Ersätta ca 100 2-hjuliga fossilmopeder i utdelningsverksamheten med 3 och 4-hjuliga el-mopeder.
- Ersätta mellan 20-50 fossilbilar i utdelningsverksamheten med elbilar.
- Öka andelen elbilar i flottan av förmånsbilar från 10% till ca 73%.
- 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 ca 14 enheter.
- 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 korrigerande av adresser innan breven tagit fysisk form som tillförande av sorteringsnycklar för en optimal postproduktion. Se vidare under kunder och kvalitet nedan.

En ökad efterfrågan på tjänster med lägre klimatpåverkan ger oss en konkurrensfördel eftersom vi har flera klimatomåttliga fördelar inbyggda i vår logistikmodell. Cykel är till exempel

CityMails huvudsakliga utdelningsfordon. Vi är dock ett transportintensivt företag och fortsätter att lägga stort fokus på utvecklingen och förbättringen av miljögodkända fordon. Ett sätt att minska miljöpåverkan inom detta område är förstås att i möjligaste mån byta till fordon med lägre energiförbrukning 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 2027 ha en fossilfri fordonsflotta - såväl egna som köpta transporter.*

År 2019 gjordes kraftiga minskningar av klimatavtrycket till följd av stora förändringar i vår produktion och verksamhet. De kontinuerliga förbättringarna har sedan fortsatt men i lägre takt. År 2024 minskade klimatavtrycket åter kraftigt, med över 24%, vilket i huvudsak beror på klimateffektivisering av den egna fordonsflottan och de köpta transporterna. Samtidigt som vi kraftigt förbättrat vårt klimatavtryck har också vår omsättning ökat. Detta får till effekt att målet att över tid minska utsläpp av CO₂e med 3% relaterat omsättningen kraftigt överträffats 2024. Jämfört med 2023 minskade utsläppen av CO₂e med över 25% relaterat omsättningen. Tack vare de åtgärder som planeras, i huvudsak klimateffektiviseringen av fordonsflottan, räknar vi med att kunna fortsätta minska utsläppen och förbättra vårt klimatavtryck under 2025.

När det gäller att nå målet om en helt fossilfri fordonsflotta vid utgången av år 2027 ser prognosen bra ut både avseende den egna fordonsflottan och de köpta transporterna. Under 2024 ökade andelen fossilfria fordon i den egna flottan med 7 procentenheter till sammantaget 87%. Andelen fossilfritt bränsle i de köpta transporterna ökade under 2024 med över 20 procentenheter till sammantaget 83,2%. Målet för såväl den egna fordonsflottan som inköpta transporter har satts till 90% för år 2025 vilket alltså innebär en fortsatt hög förbättringstakt. För att nå målet planeras under året ungefär samma mängd fossilfordon ersättas som under 2024 vilket gör den relativa utbytestakten högre och borgar för att årsmålet kan nås. Behålls ambitionsnivån under år 2026 och 2027 kommer det långsiktiga målet till och med att kunna nås tidigare än vid 2027 års utgång.

I syfte att minska verksamhetens miljöpåverkan i lokalmiljön har CityMail beslutat att utdelningsverksamheten i så stor utsträckning som möjligt ska ske helt utan lokala utsläpp, alltså emissionsfritt. Målet är att 80% av utdelningen ska ske emissionsfritt vid utgången av år 2025.

* CityMail beslutade 2023 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 CO₂e-utsläpp och övriga utsläpp till luft

Totalt klimatavtryck 2024 beräknades till 2 083 ton CO₂e och utsläpp från transporter representerade ca 66% 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, från om med 2021 utsläpp relaterade till IT utrustning och från 2023 avfall.

Vid en närmare analys kan vi konstatera att de åtgärder som genomförts under året haft betydande effekt och att mycket förbättrats. Ökningen av andelen elfordon har lett till minskad bränsleförbrukning. Under 2024 gick den totala drivmedelsförbrukningen inom utdelningsorganisationen ned med drygt 51 500 liter (7,5%). Tillsammans med övergången till miljövänligare bränslen har detta gjort att CityMails direkta utsläpp (scope 1) minskat med närmare 500 ton CO₂e. Kraven på transportörer har lett till att andelen fossilfritt bränsle i de köpta godstransporterna ökat med över 20 procentenheter jämfört med år 2023. Tillsammans med de energieffektiviseringsåtgärderna som genomförts i våra lokaler samt den generellt lägre klimatpåverkan från fjärrvärme har avsevärda utsläppsminskningar kunnat uppnås även inom de indirekta utsläppen (scope 2 och 3).

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 2024 ser vi tydliga utsläppsminskningar av så väl kväve- och svaveloxider som av partiklar.

Våra transporter - på väg mot en fossilfri leverans

Dagligen fraktas försändelser från våra fyra sorteringsterminaler till våra knappt 90 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, följt av lika delar moped och bil. Vid utgången av 2024 var 87% den egenägda fordonsparken fossilfri. Under 2025 är åtgärder planerad att genomföras som ökar andelen till 98%.

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. Andelen fossilfritt bränsle i de köpta transporterna var 83,2% 2024. Under 2025 är åtgärder planerad att genomföras som ökar andelen till 90%.

Tjänsteresor och tjänstebilar

Ledningsgruppen följer löpande upp tjänsteresornas omfattning i syfte att ambitionen i resepolicyn uppnås. Detta har resulterat i att utsläpp från tjänsteresor minskat kraftigt sedan 2017 och utgör idag endast 2,3% av våra totala utsläpp. Jämfört med 2023 har utsläppen i denna kategori minskat med drygt 40% främst kopplat till en stor minskning av flygresandet. 28 av bolagets 32 tjänstebilar är ladd-hybrider som klarar kravet att max släppa ut 95 gram CO₂e per kilometer och 4 bilar är rena elbilar. De åtgärder som planeras att genomföras under 2025 förväntas minska utsläppen ytterligare.

Våra lokaler, el och värme

CityMail förbrukar framförallt el när vi laddar elfordon, använder kontorsmaskiner, belysning och uppvärmning av lokaler. Under 2024 minskade elförbrukningen med knappt 7% jämfört med året innan trots att vi laddar allt fler el-fordon. Orsakerna till minskningen torde främst kunna hänföras till att vi minskat vår lokalstock med 2%. Även skillnader i väder mellan åren kan spela in. Det långsiktiga arbetet att förbättra energiprestandan i våra lokaler genom att bland annat byta till LED-belysning bedöms också ha bidragit till den minskade elförbrukningen. Arbetet kommer att fortsätta 2024 med målet att byta till LED-belysning på alla ytterligare 10-14 enheter. 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 2024 beräknad per kvadratmeter med schabloner.

Resultattabeller miljö

Klimatpåverkan efter Scope 2024		tCO ₂
Scope 1: Direkt klimatpåverkan		400
Scope 2: Indirekt klimatpåverkan från köpt elektricitet, värme och kyla (market based)		638
Utsläpp utan ursprungsmärkt förnybar el (location based)		561
Reduktion genom köp av ursprungsmärkt el		0
Scope 3: Övrig indirekt klimatpåverkan		1 044

Totala utsläpp **2 083**

Utsläpp - växthusgaser CO ₂ -utsläpp (ton CO ₂ ekvivalenter)	2024	2023	2022
--	------	------	------

Direkta utsläpp (scope 1)

Egenägda fordon*	400	893	943
Totalt	400	893	943

Indirekta utsläpp (scope 2)

El**	157	150	122
Fjärrvärme olja	404	478	415
Naturgas för egen uppvärmning	77	49	50
Totalt	638	677	587

Övriga indirekta utsläpp (scope 3)

Tjänsteresor	48	81	80
Godstransporter	451	617	561
Kapitalvaror***	16	7	9
Hyrda tillgångar****	6	13	13
Produktion av energibärare	522	461	357
Avfall	2	2	
Totalt	1 044	1 182	1 020

Totala direkta och indirekta utsläpp **2 083** **2 752** **2 550**

* Utdelningsfordon samt tjänstebilar

** Laddning av el-fordon har plockats bort och flyttats till egenägda fordon.

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

**** Hyrd IT-utrustning som t.ex. skrivare

Bränsle (liter)	2024	2023	2022
Bensin*	82 167	101 550	105 628
Diesel	298 048	360 738	375 834
HVO-100	253 393	222 861	242 701
Etanol (E85)	43	54	76
Fordonsgas (kilo)	182	181	245
Total	633 833	685 384	724 484

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

Bränsle (GJ)	2024	2023	2022
Bensin	2 692	3 327	3 460
Diesel	10 515	12 727	13 259
HVO-100	8 611	7 574	8 248
Etanol	2	1	6
Fordonsgas	4	6	3
Totalt	21 824	23 635	24 976

Källa omvandlingsfaktorer: Naturvårdsverket

El (mwh)	2024	2023	2022
Förnyelsebara källor*	3 039	3 261	3 272
Icke förnyelsebara källor	299	328	329
Totalt	3 339	3 589	3 601

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

Värme (mwh)	2024	2023	2022
Icke förnyelsebara källor	9 141	9 035	9 035
Totalt	9 141	9 035	9 035

Total energiförbrukning bränslen, el & värme (GJ)	2024	2023	2022
Förnyelsebara källor	10 942	11 740	11 779
Icke förnyelsebara källor	55 809	57 340	62 595
Totalt	66 751	74 373	74 132

Utsläpp till luft, ton NOX	2024	2023	2022
Egenägda fordon	5,2	6,1	6,2
Godstransporter	2,5	2,1	2,5
Totalt	7,7	8,3	8,8

Baserat på emissionsfaktorer från Naturvårdsverket

Utsläpp till luft, kg SO₂	2024	2023	2022
Egenägda fordon	2,4	2,7	2,9
Godstransporter	1,8	1,7	1,9
Totalt	4,2	4,4	4,8

Utsläpp till luft, kg PM	2024	2023	2022
Egenägda fordon	101,7	113,7	119,7
Godstransporter	35,7	31,8	37,6
Totalt	137,4	145,5	157,3

Vid beräkning av utsläpp till luft klassas numera utdelningsbilarna som lätta lastbilar.

Kunder

Kundnöjdhet

På CityMail sätter vi alltid kunden i fokus – utan nöjda kunder, ingen verksamhet. Vårt hållbarhetsarbete genomsyrar hela kundupplevelsen, från smarta och effektiva leveranser till hög servicegrad och hållbara lösningar.

Vi strävar ständigt efter att utveckla våra processer för att möta kundernas behov ännu bättre. Våra CityMan – brevbärarna som varje dag levererar post och paket – är ansiktet utåt för vår servicekänsla och vårt engagemang. Genom att kombinera kundinsikter med ett starkt driv för förbättring säkerställer vi en smidig, pålitlig och kostnadseffektiv leverans.

Hållbarhet och miljöhänsyn är en självklar konkurrensfördel för oss, och vi arbetar aktivt för att leverera på kundernas krav på leveranssäkerhet, effektiv returhantering och minskad klimatpåverkan. Vår säljorganisation har en nära dialog med kunderna för att förstå deras utmaningar och skapa lösningar som gör skillnad.

För att snabbt rätta till misstag och förebygga att de upprepas involveras vår utdelningsorganisation direkt i hanteringen av kundsynpunkter. Genom att ta ansvar och lära av varje situation stärker vi både vår kvalitet och kundnöjdheten – varje dag.

Kvalitet i fokus

På CityMail arbetar vi målmedvetet för att leverera hög kvalitet i varje steg. Under 2024 hanterade vi en intensiv period med höga volymer, särskilt mot årets slut, då även väderförhållandena påverkade våra leveranser. Vi ser alltid möjligheter att förbättra oss och arbetar löpande med att stärka våra processer för att skapa en stabil och pålitlig leverans.

Under 2025 fortsätter vi att utveckla och optimera vår verksamhet för att möta kundernas krav och förväntningar. Genom att fokusera på effektivitet, kapacitet och hållbara lösningar strävar vi efter att kontinuerligt höja kvaliteten och leveranssäkerheten.

Intressentanalys - kunder

För att säkerställa att vi möter våra kunders behov och förväntningar genomför vi kontinuerliga kundundersökningar, inklusive NKI (Nöjd Kund Index), workshops och löpande dialoger. Våra analyser visar att miljö och transporter är de mest prioriterade hållbarhetsfrågorna för våra kunder, tätt följt av socialt ansvar, arbetstillfällen och etiska riktlinjer. Genom nära samarbete och regelbundna möten med våra kunder får vi en djupare förståelse för deras utmaningar och önskemål, vilket hjälper oss att utveckla våra tjänster för brev och paket.

Viktiga insatser under 2024

Under året har vi tagit flera steg för att stärka vårt erbjudande och möta kundernas krav:

- Analyserat kundbehov och andra relevanta påverkansfaktorer, vilket har lett till lansering av uppdaterade pakettjänster.
- Utvecklat och förbättrat tjänsteutbudet för både konsumenter och e-handlare.
- Ökat andelen fossilfria transporter, vilket har möjliggjort fler fossilfria utdelningsområden.
- Infört fler utsläppsfria leveransfordon, vilket både har minskat vår miljöpåverkan och stärkt vår marknadsposition.
- Tagit marknadsandelar, vilket innebär att en större andel brev och paket levereras genom vår klimatsmarta utdelningsmodell
- Separat 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.

Planerade initiativ för 2025

Under 2025 kommer vi att fortsätta utveckla våra tjänster och hållbarhetsarbete genom följande initiativ:

- Utveckla samarbeten inom pakettleveranser för att öka både intäkter och lönsamhet.
- Se över möjligheterna till nya leveranssätt för paket för att bredda vårt erbjudande och ta större marknadsandelar.
- Lansera flexibla valmöjligheter för mottagarna genom vårt digitala gränssnitt.
- Fortsätta öka andelen fossilfria och utsläppsfria leveranser för att ytterligare stärka vårt hållbara erbjudande.
- Analysera möjligheterna till utveckling av POP (printfilsoptimering) för att identifiera nya tjänster som kan skapa ökat kundvärde.
- Fortsätta utforska nya segment inom brevdistribution för att identifiera tillväxtpotentialer och stärka vårt erbjudande.

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 att vi tar vara på den kompetens som redan finns i företaget och skapar möjligheter för medarbetarnas utveckling. Det handlar också om att säkerställa en god arbetsmiljö – både socialt och fysiskt.

Som arbetsgivare med en stor andel medarbetare i fysiskt aktiva och trafiknära arbeten är det självklart för oss att arbeta förebyggande inom arbetsmiljöområdet. Detta är avgörande för individens välmående, företagets långsiktiga framgång och samhällets hållbarhet.

Vårt mål är att skapa en arbetsmiljö där gott ledarskap, tydliga processer, ordning och reda samt god planering tillsammans bygger en trygg och trivsamt arbetsplats där medarbetarna både mår bra och presterar på topp.

Region*	Anställda vid periodens slut	Män	Kvinnor
Stockholm	355	82%	18%
Göteborg	154	64%	36%
Malmö	151	56%	44%
Mälardalen	155	66%	34%
Terminal	74	78%	22%
Admin	100	62%	38%
Totalt	989	70%	30%

*Omfattar prov- och tillsvidareanställda exklusive behovsanställda per 2024-12-31

Antal anställda

Regionerna omfattar utdelningspersonal. Terminalpersonal och administrativ personal redovisas samlat för alla regioner. Medelåldern i utdelningen exklusive behovsanställda är 35,5 år (inom administration och terminal 44,6 år). Av medarbetarna i utdelningen, inklusive behovsanställda, är 52% 18 - 25 år. Av nyanställda inom utdelningen utgör denna åldersgrupp hela 73% och bägge talen visar att vi är en stor ungdomsarbetsgivare.

Nyanställningar

Ålder*	Utdelningen	M/K	Logistik	M/K
18 - 25 år	73%	395/184	83%	24/15
26 - 35 år	22%	117/55	13%	4/2
36 - 45 år	5%	32/6	2%	1/0
46+ år	1%	7/1	2%	1/0

*Omfattar alla former av nyanställningar

Könsfördelning

Av den totala arbetsstyrkan (exklusive behovsanställda) är **27,7 % kvinnor och 72,3 % män**, vilket är samma fördelning som förra året. Trots vårt mål att öka andelen kvinnor ser vi att det inte har skett någon förändring.

Av våra **59 chefer** är **16 kvinnor**, vilket innebär en andel på **27,1 %** på chefsnivå. Detta är något vi fortsätter att fokusera på för att förbättra jämställdheten inom företaget.

I vår **ledningsgrupp** består den av **6 personer**, varav **1 kvinna**. Det innebär att kvinnorna utgör **16,7 %** av ledningsgruppen, vilket vi ser som ett område för vidare förbättring.

Trots dessa siffror är vi glada att kunna rapportera att **det inte finns några löneskillnader relaterade till kön i samma befattning**, enligt vår senaste lönekartläggning, som inkluderar arbetsvärdering. Det visar att vårt arbete för rättvisa löner ger resultat, men vi ser fortsatt behov av att öka kvinnors representation i ledande positioner.

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. Att jobba proaktivt med riskobservationer och tillbud för att minska antal olyckor.
- Olyckor: CityMail har en nollvision när det gäller olyckor i arbetet. Vårt mål är att minska antal olyckor som leder till sjukfrånvaro med minst 10% under 2025

Attraktiva arbetsplatser

- Personalomsättning: Max 14%
- Engagemangsindex: Samma eller bättre nivå än föregående mätning
- eNPS: Samma nivå eller bättre än föregående mätning

Sjukfrånvaro och personalomsättning

Genom att aktivt arbeta med sjukfrånvaron har vi år 2024 lyckats sänka våra sjuktal. Under året var den totala sjukfrånvaron för kvinnor 5,4% och för män 4,2%, 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 kommit tillbaka på mer normala sjuktal och jobbar oförtrutet vidare för att sänka sjukfrånvaron ytterligare.

	2024	2023	2022
Total sjukfrånvaro*	4,6%	5,2%	6,2%
Långtid**	1,4%	2,4%	1,8%
H-värde /LTI ***	16,6	24,7	30,2

*Korttids- och långtidssjukfrånvaro

**Minst två veckors sjukfrånvaro

	Totalt	Män	Kvinnor
Total sjukfrånvaro	4,6%	4,2%	5,4%
Utdelningen	4,8%	4,6%	5,4%
Logistik	5,3%	4,9%	6,8%
Admin	1,9%	0,2%	4,6%

*Korttids- och långtidssjukfrånvaro

Personalomsättningen fortsätter gå ner under 2024. Vi har utvecklat ett nytt koncept för onboardning 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 2025 för att både hitta rätt personal med olika rekryteringsverktyg och tester, att jobba med preboarding och ännu effektivare onboardning.

Rapportering av tillbud och arbetsskador samt granskningar

Under 2024 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 olyckorna och jobbat proaktivt genom riskbedömningar, information centralt vid avvikelser i arbetsmiljön och genom utredning och uppföljning.

Under 2024 implementerades en ny analys, Intern analys - sjukfrånvaro på grund av olycka. Processen innebär att vi analyserar varje olycka som leder till sjukfrånvaro för att identifiera orsaker och förebyggande åtgärder. Under 2024 genomfördes två regelrätta granskningar och under 2023 tre.

Under 2024 infördes ett nytt arbetsmiljösystem, IA. Syftet är att arbeta mer strukturerat och göra det enklare att hantera dokumentation om risker, tillbud och olyckor. Det hjälper också till med uppföljning och förebyggande arbete.

Av alla rapporterade arbetsskador, 235 stycken, var de vanligaste orsakerna fordonsolycka 32%, fall i samma nivå (snubbla/halka) 28% och fall från höjd 8%. Inga dödsfall har skett under året. Alla rapporterade tillbud och arbetsskador följs upp med åtgärdsförslag.

- 83% (195 st) olyckor / annan arbetsskada
- 13% (30 st) olycksfall vid färd till eller från arbetsplatsen
- 4% (10 st) sjukdom eller annan ohälsa

Medarbetarundersökning

Under 2024 har vi implementerat ett nytt system för medarbetarundersökningar för att göra vårt arbete mer aktivt och fokuserat på att ta reda på vad våra medarbetare tycker och känner. Vi genomförde undersökningar på specifika avdelningar, arbetsgrupper och efter genomförda utbildningar för att säkerställa att vi är på rätt väg.

Vårt arbete går mot en större användning av pulsmätningar där vi gör undersökningar oftare och med färre frågor, vilket ger oss ett mer aktuellt resultat som vi snabbt kan agera på. Vi har haft bra svarsfrekvenser och våra medarbetare har engagerat sig och gett sin input.

Frågor som har belysts har bland annat varit hybridhantagande, ledarskap, välmående, specifika utbildningar, HR-avdelningens arbete och om vi är på rätt väg som företag. Genom dessa undersökningar vill vi öka engagemanget hos våra medarbetare och arbeta mer proaktivt för att förbättra företagskulturen.

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 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 989 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 skyddsskor obligatoriskt. Vi har under 2024 implementerat IA i bolaget vilket resulterat i att vi jobbar ännu mer systematiskt med arbetsmiljön och i samverkan med SEKO. I vår interna chefsutbildning ingår även undervisning i HMS, hälsa, arbetsmiljö och säkerhet. Vi har under 2024 spelat in webbutbildningar i form av webinarier på vårt intranät med fokus på arbetsmiljön. 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. Under 2024 har som brukligt en uppföljande revision genomförts. Nästa omcertifiering sker 2026. 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 Service och 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 2024 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, d.v.s. 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 som 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 2024 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 löpande och genom styrelsen bland annat 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 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 en del av vårt hållbarhetsarbete förbinder vi oss till olika initiativ och standarder, FN:s Global Compact, The Climate Pledge och Svensk Handels branchöverenskommelse om fossilfria leveranser, vilka alla är av betydelse för verksamheten.

Som ISO-certifierade inom kvalitet, miljö och arbetsmiljö har även ISO, International Standardization Organisation 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.

Ledningsgrupp per 2024-12-31

CEO Niklas Hydén, **CFO** Oskar Nilsson, **COO** Mats Enbuske, **CCO** Jonas Lindell, **Quality Director** Martin Hiller och **HR Director** Annette Magnusson

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

VD-posten innehas 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 hållbarhetsansvarige 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. CityMails 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 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 2024 och är CityMails sjuttonde 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, kapitalvaror och avfall (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