

Hållbarhets- redovisning 2018



Hertz



INNEHÅLL

1. FRAC:S HÅLLBARHETSARBETE	3
1.1. HÅLLBARHETSÅRET 2018	3
1.2. HERTZ VD HAR ORDET	4
1.3. NÅGRA ORD FRÅN SUNFLEETS VD	5
1.4. BILREDAS VD HAR ORDET	5
1.5. STYRNING AV HÅLLBARHETSARBETET	6
1.5.1 BOLAGSSTYRNING	6
1.6. FOKUS PÅ VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSOMRÅDEN	8
1.6.1 MÖJLIGHETER	8
1.6.2 RISKER	9
1.6.3 INTRESSENTER	9
2. VÅRA FOKUSOMRÅDEN	11
2.1 EKONOMISKT ANSVAR	11
2.2 MILJÖANSVAR	11
2.2.1 MILJÖMÅL	12
2.2.2 INTERNT MILJÖARBETE	12
2.3 SOCIALT ANSVAR	14
2.3.1 MEDARBETARNA	14
2.3.2 VÅR ROLL I SAMHÄLLET	15
3. RESULTAT	16
3.1 RESULTAT EKONOMI	16
3.2 RESULTAT MILJÖ	16
3.3 RESULTAT SOCIALT	22
4. OM HÅLLBARHETSREDOVISNINGEN	25
4.1 BERÄKNINGSMETODER OCH UNDERLAG	25
4.2 DEFINITIONER OCH FÖRKORTNINGAR	25
4.3 GRI-INDEX	26

Gå direkt till ett avsnitt genom att klicka på rubriken.

1. FRAC:s hållbarhetsarbete

2018 är ett år i förändringens tecken. FRAC är nu ett helägt dotterbolag till Volvo Personvagnar Norden AB. Ytterligare justeringar i bolagsstrukturen har skett under året vilket påverkat många delar av organisationen avseende systemdelning och hantering av ärenden.

Vi har fortsatt arbetet med digitalisering och under året har samtliga egna stationer digitala hyreskontrakt. Vi har startat upp ett projekt som heter Hertz 2.0 för att ytterligare öka både personalens trivsel och kundernas tillfredsställelse. Precis som tidigare år så har vi också deltagit i olika samarbeten med lärosäten för högre utbildning och andra forum, där vi som en partner bidrar med kunskap, tid och goda exempel på hur man kan utveckla hållbara tjänster för att möta framtiden. Vi har under året deltagit i Partio som är ett stort bildelningsprojekt som syftar till att testa att dela in privata bilar till uthyrning.

Året har även inneburit stora förändringar i lagstiftning som berör verksamheten ur ett kostnads och miljöperspektiv samt ur ett affärsetiskt perspektiv med implementeringen av GDPR.

1.1 Hållbarhetsåret 2018

Detta är FRACs tionde hållbarhetsredovisning. Redovisningen följer även i fortsättningen GRI:s (Global Reporting Initiative) riktlinjer i enlighet med GRI 4. Vi fortsätter rapporteringen enligt samma struktur som tidigare år. Inget externt bestyrkande görs för år 2018.

FRAC omfattas av den nya hållbarhetslagen (6 kap. 12 § ÅRL 1995:1554). Därmed är denna hållbarhetsredovisning en ny del av vår årsrapport.

Redovisningen av våra miljöaspekter är i linje med vårt ISO 14001-arbete och avser Hertz First Rent A Car AB (FRAC), Bilreda samt ett antal fristående återförsäljare som omfattas av vårt ISO 14001-certifikat. Sunfleet har ett eget ISO 14001 certifikat sedan 2018. De ekonomiska och sociala aspekter som omfattas av denna hållbarhetsredovisning avser FRAC och det helägda dotterbolaget Bilreda AB. Sunfleet Carsharing AB flyttades ur koncernstrukturen under året och är därför med i årets redovisning. FRAC:s och Bilredas huvudkontor finns i Stockholm och Sunfleets huvudkontor ligger i Göteborg.

För en detaljerad ekonomisk redovisning hänvisar vi till Hertz/Sunfleets/Bilredas respektive årsredovisningar för år 2018. Bolagens ansvar gentemot ägarna är att leverera ett positivt resultat i enlighet med fastlagd budget och att samtidigt bedriva en hållbar verksamhet utifrån både miljömässiga, ekonomiska och sociala aspekter. Vi tror att hållbarhetsarbetet har stor betydelse för vår fortsatta affär. Därför har vi valt att fokusera på de områden som ligger i linje med den verksamhet vi driver och där vi ser att vi har störst möjlighet att påverka.

1.2 Hertz VD-ord

År 2018 kännetecknades av förändring, både i omvärlden och inom organisationen. Ett antal större lagändringar, WLTP och bonus malus, har haft en avsevärd påverkan på Hertz som stor bilägare.

Sunfleet lämnade FRAC-koncernen och ingår numera i Volvo Car Mobility. Efter sommarens torka och vattenbrist fick klimatfrågan ett allt större fokus i såväl media som i människors och företags medvetande. Hållbarhetsaspekterna kommer att spela allt större roll för företag som vill överleva och utvecklas. Ett viktigt bidrag under förra året var vårt engagemang i Klimatklivet och installationen av ladd stolpar i Stockholm.

Resultatmässigt blev 2018 ett nytt rekordår och vi ökade omsättningen med 10 procent jämfört med föregående år. Tillväxten berodde bland annat på ökat affärsresande, lojala kundklubbsmedlemmar och större efterfrågan på långtidshyror. Under förra året firade vi också vårt 100-årsjubileum och det är med stor optimism vi tar oss an nästa hundra år, även om det kommer innebära en hel del utmaningar för företaget. Skatter, ägardrivna fordonsval, miljözoner i Stockholm, laddinfrastruktur och vilka typer av bilar vi har i flottan är alla faktorer som påverkar verksamheten framåt.

År 2018 var också mitt sista år som vd. Jag är oerhört stolt över det vi har åstadkommit, de produkter och tjänster vi har utvecklat. Nu lämnar jag med varm hand över ledarskapet och kommer fortsatt följa utvecklingen mot ett mer hållbart resande som styrelseledamot för First Rent A Car.

Niklas Siljeblad

”

År 2018 var också mitt sista år som vd. Jag är oerhört stolt över det vi har åstadkommit.

”





1.3 Sunfleets VD-ord

Genom att växa kan vi påverka miljön i staden till det bättre. Under 2018 har flera insatser gjorts för att öka tillgängligheten och på så vis ge fler möjlighet att dela bil.

Sunfleet har även under 2018 haft en bra tillväxt av medlemmar. Fler medlemmar har också inneburit fler bilar och poolplatser. Eftersom en bilpoolsbil kan ersätta flera privatägda bilar (eller motsvarande) är detta bra för stadsbilden – både ur ett hållbarhets- och trängselperspektiv. När vi växer kan vi dels bidra till mindre utsläpp, men också mindre trängsel i en allt tätare stad.

Vi arbetar intensivt för att öka tillgängligheten på våra bilar, så att ännu fler har möjlighet att välja ett mer hållbart transportsätt till den ägda bilen. Under året har vi utvecklat och testat nya, smarta sätt att utöka tillgängligheten och få bättre nyttjandegrad på våra bilar. Vi har redan implementerat en rad av dessa lösningar och fler åtgärder kommer inom kort vara på plats.

1.4 Bilredas VD-ord

Bilreda har under det gångna året fortsatt sin utveckling avseende digitalisering samt att minska sin miljöpåverkan.

Under året har vi utvecklat flera strategiska samarbeten med externa parter för att förenkla dels milrapportering samt avyttring av fordon. Vi försöker även att hålla externa möten via Skype eller videolänk, för att ytterligare minska vårt resande.



1.5 Styrning av hållbarhetsarbetet

Vår målsättning är att öka kundnöjdheten och tillgängligheten för våra kunder. Vi fortsätter att växa kraftigt vilket ställer krav på vår infrastruktur och våra medarbetare. Året har varit utmanande vad gäller ny lagstiftning och arbete med digitalisering av vår uthyrningsprocess.

Den nya skattelagstiftningen för fordon (bonus-malus) påverkar verksamhetens utveckling och kundernas behov. Därför fortsätter vi arbeta med att uppmärksamma vilka av våra produkter och tjänster som är bra val ur miljösynpunkt.

Vi har även i år förnyat vårt "Letter of Commitment" till UN Global Compact och fortsätter att stödja detta initiativ som ett led i hållbarhetsarbetet.

Hertz nätverk av uthyrningskontor består dels av egna kontor och dels av franchisekontor. Vi har arbetat vidare med att titta på gemensamma framtida lösningar, där vi kan dra nytta av varandras hållbarhets-, miljö- och kvalitetsarbete. Både ur ett systemperspektiv, men också ur ett varumärkesperspektiv. Arbetet har ännu inte burit frukt i form av konkreta systemlösningar.

Sunfleet har ökat sitt medlemsantal kraftigt under 2018 vilket lett till fler personer som delar på en och samma bil med följden färre bilar på vägarna och lägre CO₂-utsläpp.

Ett större antal laddningspunkter för elbilar och laddhybrider har installerats runt om i Sverige våra el och laddhybrider är bilar med låga CO₂-utsläpp.

Många byggherrar väljer också att teckna sig för lådcykelpool som Sunfleet erbjuder eller förladdade kollektivtrafikkort till de boende i den nybyggda fastigheten, allt för att minska de boendes behov av egen bil.

Försök att flytta bilpoolsbilarnas bokningar till annan bil i samma pool för att på så sätt utnyttja en bil mer effektivt utvärderas och har lett till en mer optimerad flotta på flera håll. Detta försök har mynnat ut i en automatisk funktion i systemet som "packar" bokningarna.

Vi har också gjort försök med att flytta bilar till pooler som har alla bilar uthyrda, dvs vi fyller på poolen allt eftersom efterfrågan finns.

1.5.1 Bolagsstyrning

Den årliga bolagsstämman är högsta beslutande organ. Bolagsstämman utser bolagens styrelser. Årsstämman fastställer även riktlinjer för ersättning till vd och ledande befattningshavare. Företagets externa ekonomiska revisorer kontrollerar att dessa riktlinjer följs. Stämman fattar beslut i alla frågor som tas upp. Vissa frågor behandlas av särskilda utskott före beslut. Styrelserna har det övergripande ansvaret för organisation och förvaltning av bolaget medan vd, som utses av styrelsen, ansvarar för löpande ledning av bolagen.

Styrelserna i FRAC, Sunfleet och Bilreda består av representanter från aktieägarna. Ingen av dessa ingår i företagsledningen förutom VD i FRAC SE, NO och DK.

Styrelserna har ingen beslutsrätt kring policier eller liknande, däremot för investeringsbeslut över 250 000 kronor, finansieringsbeslut samt alla inköp av fast egendom, aktier och andra värdepapper. Enligt styrelsens arbetsordning har styrelseledamöterna en skyldighet att upplysa ordföranden om de har ett sådant intresse i ett ärende att de är jäviga. Styrelsernas ordförande ansvarar för utvärdering av styrelsens arbete inkluderande enskilda ledamöters insatser. Detta sker årligen enligt en etablerad process. Under 2018 har utvärderingen skett genom diskussioner mellan styrelsens ordförande och enskilda styrelseledamöter samt återkoppling och diskussion i hela styrelsen. Utvärderingen fokuserar bland annat på tillgång och behov av specifik kompetens samt arbetsformer. Vid tillsättning av ny vd utses en valberedning som tar fram kandidater för tjänsten. Ledningsgruppen i FRAC bestod under 2018 av tio personer och sammanträder på veckobasis. Ledningen i Sunfleet består av fem personer. Ledningen i Bilreda består av två personer.

Medarbetarna har möjlighet att påverka verksamheten genom att lämna förbättringsförslag i avvikelshanteringssystemet. Om ärendena bedöms bidra till långsiktiga förbättringar bereds de i arbetsgrupper med representanter från relevanta delar av företaget. Ärendena går sedan till ledningen för beslut. Ärenden av större ekonomisk betydelse förs i sin tur upp till styrelserna.

Styrelserna har ingen resultatbaserad ersättning. Ledningen har bonusprogram bestående av en rörlig lönedel. Säljare, stationschefer, regionchefer samt vissa nyckelpersoner får en resultatbaserad ersättning om uppsatta mål nås.

	2014	2015	2016	2017	2018
Antal biluthyrningskontor, FRAC	31	43	36	39	38
Antal biluthyrningskontor, återförsäljare	193	173	181	169	173*
Antal biluthyrningskontor, agenter	9	3	3	2	2
Antal Hertz Self Service-kiosker	15	37	42	47	53
Antal bilhyror, FRAC (utom Sunfleet), återförsäljare och agenter	418 393	444 521	461 102	511 676	532 787
Antal bilpooler (poolplatser) i Sunfleet	372	424	539	615	758
Antal bilhyror, Sunfleet	212 896	241 679	300 534	365 207	447 600



1.6 Fokus på väsentliga hållbarhetsområden

1.6.1 Möjligheter

Den förändrade synen på resande, och även på bilars miljöpåverkan, innebär både stora affärsmöjligheter och utmaningar för Hertz, eftersom vi samtidigt ska vara lönsamma och fortsätta driva affären framåt. Det blir ännu viktigare för oss att se över affärsmodellerna och hitta nya sätt att dela fordon. De skärpta nationella miljömålen, och att vi ska vara fossilfria i Sverige år 2030, ställer stora krav på den typ av verksamhet som vi driver.

Vår strategi, där fokus ligger på en digital leverans med tillgänglighet alla dagar dygnet runt, fortsätter. Under året har vi gått med i ett antal projekt för utveckling av nya tjänster.

Vi har startat ett projekt som heter Hertz 2.0 för att bygga ett modernt enhetligt, lönsamt och skalbart koncept för att på bästa sätt kunna bedriva och etablera en hyrbilsaffär. Vår största station ute på Arlanda är den som omfattas av projektet.

Drive Sweden, Vinnova och Energimyndigheten har initierat projektet KRABAT (Kraftsamling för nästa generations resor och transporter).

KRABAT-projektet finansieras av Vinnova på uppdrag från Nationella Samverkansprogrammet för att stödja anpassningen av det svenska transportsystemet, vilket drivs av autonoma, elektrifierade och delade fordon i en systemlösning.

Volvo Cars driver tillsammans med Hertz ett arbetspaket avseende att utveckla och styra en systemlösning för bildelning (Partio), vilket i sin tur är en del av KRABAT-projektet. Fokus är ett antal piloter med delade bilar.

Syfte att öka nyttjandegraden för aktuell fordonsflotta i Sverige. Ambitionen är att alla transaktioner ska ske 100% digitalt samt utan bilnycklar (initialt används bilnycklar). Piloter sker på utvalda Hertz stationer under 2018/2019, framförallt Arlanda och Landvetter.

1.6.2 Risker

Bolagets risker är starkt förknippade med fordonsindustrins utveckling avseende konkurrens,

efterfrågan, miljöhänsyn samt samhällsutveckling och demografiska förutsättningar. Lagstiftning kring fordon och utveckling av fordon är viktiga faktorer som driver hela fordonsindustrin.

Möjligheterna för Hertz att bedriva biluthyrning på ett effektivt sätt begränsas när viktiga förutsättningar som tankningsmöjligheter och tvättanläggningar minskar i antal. Dessutom sjunker antalet parkeringsplatser tillgängliga för hyrbils-/bilpoolsföretagen, framför allt i storstadsområdena, vilket är något som fortsätter att vara en stor risk för oss. För att kunna möta dessa förändringar så tar vi fram och testar alternativa biltvättar och ser över tekniska lösningar för att leverera bilar där tvätt-och tankningsgrad kan skilja.

Vår möjlighet att minska utsläppen av fossil koldioxid från fordonsflottan är till stor del beroende av att fordonsproducenterna utvecklar fordon med lägre utsläpp. Ägarens krav påverkar också möjligheten att fritt styra över vagnparken eftersom tillgången på specifika fordon inte alltid motsvarar FRAC:s behov.

En risk för Hertz är att regler, skatter och avgifter för bilar kan vara ett hinder i utvecklingen för hyrbilbranschen. Det kan också vara en fördel beroende på hur avgifterna formuleras. En tydligare styrning från egenägd bil till ett mer effektivt individuellt resande skulle ge en positiv inverkan. Incitament för att dela bil skulle till exempel medföra en möjlighet för Hertz/Sunfleet, eftersom detta troligen skulle leda till att fler valde att hyra/dela/samåka istället för att äga bil. Ett samhälle där alla äger en egen bil är inte hållbart i längden.

1.6.3 Intressenter

En löpande dialog med olika intressenter är en del av FRAC-bolagens dagliga verksamhet. I dialogen med våra intressenter kan vi enklare upptäcka utmaningar, risker, möjligheter och svagheter i förhållande till bolagens vision. Information från intressenterna gör att Hertz, Sunfleet och Bilreda bättre förstår vilka åtgärder som vi behöver vidta och vilka prioriteringar som vi måste göra. De områden som vi bedömt som relevanta för verksamheterna och vilka områden som majoriteten i respektive intressentgrupp anser vara mycket viktiga för FRAC är miljö/klimat, produkt/datasäkerhet och öppen kommunikation/transparens. Samtliga produkter (bilar) vi har i vår verksamhet leasas från olika varumärken. Vi tecknar avtal med återförsäljare i Sverige. Vår främsta leverantör, som representerar mer än 80 procent av vagnparken, är Volvo Car Corporation.

Intressent	Dialogtillfällen	Intressentens förväntningar på oss
Kunder	Övergripande varumärkesundersökning. Dessutom gör vi varje år en undersökning bland vissa kunder/partners för att mäta hyrbilspreferens och varumärkeskännedom.	Att vi kan erbjuda hyrbilar till ett bra pris. Att vi kan erbjuda en produkt som har minimal påverkan på vår miljö och att vi är öppna och transparenta i vår kommunikation.
	Daglig mätning av kundnöjdhetsindex.	
	Kundevenemang enligt marknadsföringsplan för sponsorskap, partnerskap och andra aktiviteter.	
	Kundenkäter, bland annat om upplevelsen av automatiserad uthyrning.	
	Bilpoolsverksamheten gör också en mängd undersökningar på kunders beteenden samt kundenkäter.	

Intressent	Dialogtillfällen	Intressentens förväntningar på oss
Ägare	Styrelsemöten	Hertz och Sunfleet ska vara marknadsledande och ha god lönsamhet som innefattar miljö-hänsyn, socialt ansvar och hållbarhet i verksamheten. Bilreda är inte marknadsledande men ska ligga i framkant inom digitalisering av de tjänster de levererar.
Ledning	Styrelsemöten Ledningsgruppsmöten	Att de produkter vi levererar motsvarar de krav vi ställt. Att vi är lönsamma.
Medarbetare	Regionmöten med egna anställda, agenter och franchisetagare. Två möten per region och år. Regelbundna individuella utvecklings-samtal mellan chefer och medarbetare, minst en gång per år, ibland oftare. Årligt möte där alla medarbetare bjuds in för att ta del av och diskutera företags affärsplaner, värderingar och liknande. Mätningar av medarbetarnas uppfattning av Hertz/Sunfleet/Bilreda ESI (Employer Satisfaction Index).	Att vi är en bra och stabil arbetsgivare med bra arbetsmiljö och goda utvecklingsmöjligheter.
Åter-försäljare	Regionmöten med egna anställda, agenter och franchisetagare. Två möten per region och år.	Att tjänsterna vi tillhandahåller till återförsäljarna är konkurrenskraftiga. Att produkterna är prisvärda.
Leverantörer	Löpande samtal	Att de produkter vi levererar motsvarar de krav vi ställt. Att vi är lönsamma.

Intressent	Dialogtillfällen	Intressentens förväntningar på oss
Agenter	Regionmöten med egna anställda, agenter och franchisetagare. Två möten per region och år. Löpande samtal.	Att priserna vi kan erbjuda är konkurrenskraftiga. Att vi har bilar i vår flotta vid tidpunkten för uthyrning.
Myndigheter	Dialog med olika departement kring frågor som berör möjligheter att bedriva biluthyrning. Årlig redovisning till de kommuner där vi har biltvättar. Återkommande inspektioner från miljöförvaltningar i berörda kommuner.	Att vi följer de lagar och regler som gäller för den verksamhet vi bedriver. Att vi redovisar vattenprover på avloppsvatten från våra reningsanläggningar.
Fack-föreningar	Samtal med HR och anställda	Att vi följer gällande lagstiftning.
Frivillig-organisationer	Deltagande i flera initiativ kring elbilar och möjligheterna kring dessa i framtiden. Dialog med olika branschförbund med syfte att skapa förståelse för Hertz produkt och dess framtida möjligheter. Rekryteringsarbete på skolor för att uppmuntra ny kompetens att söka sig till företaget. Samarbeten tillsammans med akademin, exempelvis KTH, där vi deltar med teknik och kompetens inom den hållbara resan.	Att vi deltar och driver utvecklingen mot det hållbara resandet.

2 Våra fokusområden

2.1 Ekonomiskt ansvar

Bolagets övergripande mål är att vara marknadsledande och med god lönsamhet kunna innefatta miljöhänsyn, socialt ansvar och hållbarhet i ledarskapet.

FRAC ägs av Volvo Personvagnar Norden AB. Under 2018 har Sunfleet separerats från FRAC så detta är sista året som de redovisas som en del av FRAC. Därefter kommer FRAC bestå av Hertz och Bilreda.

Det nya ekonomisystemet för Norge, Danmark och Sverige är nu implementerat i Norden. Samtliga länder har kvar två moduler att implementera under 2019 och det är inköpsmodul och budgetmodul.

2.2 Miljöansvar

FRAC:s långsiktiga miljömål sträcker sig fram till 2040 och delas upp i två områden: intern påverkan och fordonsflottans påverkan. Det långsiktiga målet har sedan brutits ned i hållbarhetsmål som sträcker sig till år 2020.

FRAC:s verksamhet påverkar miljön via de interna aktiviteterna, såsom transporter, resor, inköp, uppvärmning och elanvändning. Företagets största miljöpåverkan är dock kopplad till de produkter och tjänster som Hertz levererar. Uthyrning av bilar innebär en stor miljöpåverkan, framför allt genom energianvändning och utsläpp till luft i form av koldioxid och andra ämnen. FRAC arbetar därför aktivt med att minska både den interna miljöpåverkan och påverkan från produkter och tjänster.

Under perioden 2007 till 2020 ligger huvudfokus på:

- att minska utsläpp av fossil koldioxid från fordonsflottan
- att minska energiförbrukningen i den egna verksamheten



2.2.1 Miljömål

HHertz mål för hyrbilsflottan, inklusive Sunfleet, skåpbilar och minibussar, är uppdelat i flera steg. För år 2018 gäller 119/120 gram CO₂ per kilometer i en fallande skala till år 2040 då vi har en nollvision. För år 2018 blev utfallet för Hertz och Sunfleet tillsammans 122,8/124,2 gram CO₂ per kilometer. Under 2018 ser vi att motoralternativ och flottsammansättning varit sådan att den gett ökade CO₂-utsläpp jämfört med föregående år. Vi har en större andel stora fordon för längre transporter då detta efterfrågas av våra kunder. Vi har under året även ökat andelen elhybrider/mildhybrider och rena elbilar. Dessa är dock fortfarande för få i förhållande till övriga flottan för att göra avtryck i vårt totala utsläpp. Under 2018 infördes en ny testmetod på bilmotorer. Nya bilars bränsleförbrukning och koldioxidutsläpp kommer nu att testas på ett nytt sätt. Den nya testmetoden, den så kallade körcykeln, heter WLTP. Det står för World Wide Harmonised Light Vehicles Test Procedure. Den nya testmetoden skall ge verkligare värden av utsläppsnivåer och förbrukning än den gamla metoden som utfördes i miljö utan luftmotstånd. Detta kommer ge negativa effekter på våra utsläppsnivåer.

När FRAC en gång i tiden satte sina långsiktiga mål så antogs att det att etanol skulle vara ett av de bränslen som i fortsättningen skulle ingå. Detta bränsle har nästintill utgått och idag kommer istället elbilar/hybrider. Detta gör också att FRAC kommer att behöva se över målen som sattes för 2020, som utifrån dagens tekniker och tillgängliga fordon inte kommer vara nåbara. Under 2018 så har även Sunfleets snittutsläpp påverkats negativt av fordonens storlek och valda motoralternativ. De är fortfarande mycket bättre i snitt i sin flotta än genomsnittsfordonet i Sverige.

Koncernens verksamhet bidrar också indirekt till ett antal positiva effekter ur miljösynpunkt. Genom att ha miljöbilar i hyrbilsflottan och i bilpoolen kan koldioxidutsläppen minska jämfört med om resan skett i ett svenskt genomsnittsfordon. Genom vår verksamhet erbjuds också allmänheten möjlighet att prova olika typer av bilar, till exempel bilar som drivs med förnyelsebara bränslen, innan de bestämmer sig för att köpa bil. Att vi erbjuder en stor bredd av bilmodeller och storlekar innebär att fler personer kan äga en mindre bil och hyra

en större vid de tillfällen då en större bil är att föredra. Med smarta tjänster och produkter kan vi erbjuda ett alternativ till att äga fordon. Många gånger ersätter hyrbil och bilpool delar av ett företags behov av tjänstebilar, samtidigt som privatpersoner ges möjlighet att utnyttja fordonen på kvällar och helger. Därför är det positivt att Sunfleets bilpoolsverksamhet fortsätter växa. Under året som gått har Sunfleet haft en mycket god utveckling av verksamheten.

2.2.2 Internt miljöarbete

Hertz interna miljöarbete har fokus på minskning av koldioxidutsläppen från den egna verksamheten och intern energianvändning. Den interna energianvändningen och källorna till utsläpp består av uppvärmning och elanvändning, interna transporter och tjänsteresor.

Vi har under 2018 fortsatt att driva ett projekt tillsammans med Cero för att minska utsläppen från våra interna tjänsteresor och privata resor till och från arbetet. Resultatet har även i år varit gott!

Vi har haft HVO-inblandat bränsle (50 procent HVO-inblandning) på våra två tankstationer som vi driver i TRIO:s regi på Arlanda och Landvetter, och som används för upptankning av fordon på dessa kontor. Vi har även fått stöd från klimatklivet för installation av 9 nya laddstationer i Stockholm och i Trios regis har ett stort antal laddstationer installerats på Landvetter. Detta har haft en mycket positiv effekt på våra koldioxidutsläpp. Under 2018 så blev alla Hertz egna stationer digitala, vilket innebär att alla hyresavtal hanteras digitalt. Under 2019 ska alla franchisekontor gå över till digitala hyresavtal.

2.2.2.1 Lastbilstransporter av hyrbilar

Hertz tar hjälp av transportörer för att flytta fordon. Det gör vi när det inte är möjligt att planera i god tid och när vi behöver flytta flera fordon. Miljömässigt är det bättre att transportera bilar med transportör än att köra dem, i alla fall om det är fordon som drivs med bensin eller diesel.

2.2.2.2 Intern förflyttning av fordon

När vi flyttar ett fordon och kilometerställningen inte belastar en kund, vid till exempel service av Hertz och Sunfleets bilar, eller för att flytta fordon dit Hertz har stor efterfrågan, gör vi ett internt hyreskontrakt. Hertz har valt att särredovisa de transporter via Freerider, det vill säga när Hertz tar allmänheten till hjälp för att flytta fordonen, från dem vi gör när Hertz medarbetare sitter vid ratten.

2.2.2.3 Däcktransporter

De däck som för säsongen inte används förvaras centralt på däcklager i Eskilstuna hos vår partner. All däckhantering sker via en extern leverantör av däckförvaring.

2.2.2.4 Tjänsteresor

Cero-projektet har fortgått under hela 2018 med ett antal erbjudanden/insatser riktade internt för att minska våra utsläpp från tjänsteresor. Vi reser mindre och har fler digitala möten än tidigare.

2.2.2.5 Uppvärmning och elanvändning

Hertz har lokaler på ett stort antal orter runt om i Sverige. Ofta hyr vi bara några kvadratmeter i en stor bilhall eller liknande, vilket gör det svårt att exakt mäta energianvändningen för bruksel och uppvärmning. För lokaler där vi själva kan välja vilken typ av el vi köper in väljer vi miljömärkt el. Vi har beslutat att all el som vi kan köpa in själva ska vara "Bra miljövälsel".

2.2.2.6 Dubbdäck

Ingen förändring av andelarna av dubbfria/dubbade däck har skett under året. Fördelningen är fortfarande cirka 50/50 för Hertz fordon. Sunfleet har 95 % av alla sina fordon på dubbfria vinterdäck. Acceptansen för dubbfria vinterdäck är större hos Sunfleets kunder, eftersom Sunfleets fordon företrädesvis körs kortare sträckor inom tätorter.

2.2.2.7 Klimatkompensation

Hertz har sedan år 2007 klimatkompenserat för medarbetarnas tjänsteresor och sedan slutet av 2008 erbjuder vi också kunderna att kompensera för sina resor. Hertz har valt att klimatkompensera i FN-godkända Gold Standardprojekt, som fokuserar på förnybar energiproduktion eller energieffektivisering. Kompensationen sker genom inköp av reduktionsenheter från vindkraftsprojektet Vader Piet på Aruba. Projektet är certifierat i enlighet med Gold Standard. Förutom klimatnytta genererar projektet sociala mervärden såsom lokala arbetstillfällen och ett reducerat energiunderskott. Vår interna klimatkompensation ligger på samma nivå som föregående år.

2.2.2.8 Vatten

Förbrukning avser endast den mängd vatten som vi förbrukar i samband med fordonstvätt. Hertz egna maskintvättar återanvänder (recirkulerar) samma vatten till flera fordonstvättar, 75 % av allt tvättvatten recirkuleras. Detta avser vårt delägda bolag TRIO bilservice som driver anläggningarna på Arlanda och på Landvetter.

Vi har antagit att externa maskintvättar recirkulerar 75 % av tvättvatten (se rapport IVL fordonstvättar Miljöfrågor – tekniker – egenkontroll). Förutom ett fåtal maskintvättar så sker den mesta av vår tvätt för hand med högtryckstvätt.

2.3 Socialt ansvar

FRAC är en ledande koncern inom vagnparklösningar och mobilitetstjänster, såsom uthyrning av fordon och bildelningstjänster. Som marknadsledare har vi ett stort ansvar för att våra produkter och tjänster är trygga ur ett miljö-, hälso- och säkerhetsperspektiv.

Hertz och Sunfleet är en aktiv part i Biluthyrarna Sverige. Hertz arbetar efter Biluthyrarna Sveriges policy som innebär att anställda hos medlemsföretagen under alla omständigheter ska uppträda korrekt, ärligt och opartiskt mot alla kunder, kollegor, leverantörer och varje annan affärskontakt oberoende av hudfärg, religion, nationellt ursprung, bosättningsland, kön och civilstånd.

Sedan 2009 följer Hertz kontinuerligt upp kundnöjdheten via Hertz globala system för uppföljning av kundnöjdhet. Undersökningen är densamma över hela världen, vilket gör att det går att jämföra olika uthyrningskontor och länder med varandra. Resultatet sammanställs och anger hur stor andel av kunderna som är förespråkare för Hertz, det vill säga som troligen skulle rekommendera Hertz till andra.

Vi arbetar också med vår nya servicestrategi för att kunna möta ökade krav på tillgänglighet. Implementering av nya arbetssätt har också inneburit en omfördelning av resurser för att kunna möta kundernas krav på service, tillgänglighet och kontaktytor. I arbetet med den nya servicestrategin har vi involverat ledning, servicecentrets medarbetare och externa specialister. Arbetet är långsiktigt och kommer att pågå under flera år.

Vi har även fått en ännu större trygghet genom en ägare som också är engagerad i det lokala samhället och som deltar i många projekt som knyter an till socialt ansvar.

2.3.1 Medarbetarna

FRAC:s övertygelse är att mångfald på arbetsplatsen stärker konkurrenskraften genom en ökad insikt om olika kunders krav, behov och förväntningar – samtidigt som det gör FRAC till en attraktiv arbetsgivare.

Som plattform för vår utbildning ligger ett Learning Management System (LMS) som är tillgängligt för hela Hertz nätverket och alla bolagen i koncernen. För att kunna leverera den service och kvalitet som Hertz och Bilreda står för krävs det medarbetare som är kompetenta i sina roller och som trivs på arbetsplatsen.

Hertz medarbetare utgörs till cirka 60 procent av operativ personal, som arbetar på uthyrningskontor över hela landet. Resterande del är tjänstemän och centrala funktioner, som i huvudsak arbetar på huvudkontoret i Stockholm, på Hertz Sales Center i Arvidsjaur eller på Sunfleets kontor i Göteborg. Utöver tillsvidareanställda har Hertz även tidsbegränsat anställda och inhyrd personal. Av dessa personer arbetar en övervägande del operativt på uthyrningskontoren.

Traditionellt har biluthyrningsyrket varit ett genomgångsyрке, vilket medfört att branschen som sådan har en högre personalomsättning än andra branscher. Vi fortsätter därför med att använda de screeningtester i vår rekryteringsprocess som infördes under 2017. Screeningtesterna hjälper oss också att genomföra rekryteringar med minskad risk för diskriminering, vilket också nämns av Diskrimineringsombudsmannens (DO) genomgång av aktuell forskning "Hundra möjligheter att rekrytera utan att diskriminera – det här visar forskningen".

Under året har vi haft fokus på att utveckla både de lärarledda och webbaserade utbildningar vi har för främst vår operativa personal. I slutet av 2017 stärkte vi vår möjlighet att utbilda och att utveckla vår förmåga inom det området genom att vi tillsatte en utbildningsansvarig. Vi har även genomfört en lönekartläggning i samtliga koncernens bolag samt tagit fram aktiva åtgärder kopplat mot diskrimineringslagen.

"MåBra"-konceptet som vi inledde under 2014 har även detta år varit med oss som en röd tråd. Vi har erbjudit all personal hälsotester och de som gjort dem tidigare år har därmed kunnat följa sin utveckling. Vi har också erbjudit olika stimuli som startbiljetter till idrottsliga evenemang såsom vasaloppet, och andra aktiviteter så som föreläsningar, teambyggande aktiviteter m.m.

Vi genomförde en medarbetarundersökning under 2018. Undersökningen mäter en rad olika områden som mynnar ut i medarbetarnas engagemang i form av arbetsglädje och lojalitet.

2.3.2 Vår roll i samhället

Som marknadsledande inom två av de branscher där vi verkar, och med en nationell etablering från norr till söder, ser vi att vi med vår stora kontaktyta mot kunder, leverantörer och återförsäljare har ett stort ansvar.

Ett etiskt uppförande och efterlevnad av gällande lagstiftning är grundläggande för FRAC:s verksamhet. Hertz Standards of Business Conduct är affäretiska regler som är beslutade av Hertz Corporation och omfattar Hertz verksamhet över hela världen. Reglerna omfattar områden som försiktighetsprincipen, lagefterlevnad, konkurrensfrågor, representation, givande och mottagande av gåvor, delaktighet i politiska processer, intressekonflikter och hantering av konfidentiella handlingar. Riktlinjerna innehåller även rutiner för rapportering av misstanke om avvikelse mot reglerna och kontroll att reglerna följs. Utöver dessa riktlinjer har vi även tagit fram en egen uppförandekod för FRAC Sverige. Den baserar sig på UN Global Compacts tio principer som vi i vår koncern valt att stödja genom att underteckna.

Hertz/Sunfleet/Bilreda har inte haft några fall av diskriminering.

Hertz/Sunfleet/Bilreda bedriver ingen egen produktion av varor. Vi tillhandahåller hyrbilar och bilpoolsbilar. Tillverkning av dessa sker av extern part. Vi köper in en färdig produkt. Vår verksamhet omfattas av kollektivavtal.

Risken för barnarbete i Sverige och Norden där vi verkar är väldigt låg. De leverantörer vi använder oss av tar del av vår uppförandekod och ska vara medvetna om hur vi agerar i dessa frågor. I den verksamhet som Hertz/Sunfleet/Bilreda bedriver är risken för tvångsarbete mycket låg.

Inga juridiska åtgärder har vidtagits mot Hertz/Sunfleet eller Bilreda avseende konkurrensfientligt beteende, överträdelse i konkurrenslagstiftning eller monopolistiska rutiner.

De böter som kan komma ifråga för vår typ av verksamhet är olika typer av trafikförseelser som våra kunder och anställda gör sig skyldiga till när de kör fordon som tillhör verksamheten. Dessa förseelser hanteras mellan myndighet och den part som utfört överträdelsen. Därför sker ingen redovisning av dessa från verksamhetens håll.

FRAC bidrar också till samhället genom sponsringsåtaganden och frivilliga bidrag till olika organisationer. FRAC har valt att inrikta sponsring och frivilliga bidrag på områdena "Humanitet och etik", "Miljö" samt "Idrott och kultur".

Vi samarbetar därför med World Childhood Foundation, Situation Stockholm, Röda Korset under bränderna som katastrofpartner, Hello Sweden, Svenska Fotbollförbundet och en rad projekt som finns på universitet och högskolor runtom i landet.





3 Resultat

3.1 Resultat ekonomi

Det ekonomiska hållbarhetsmålet anger att vi ska nå en vinstmarginal på 2,2 procent och ha en soliditet på 20 procent. Soliditeten för Hertz är 28 procent, för Sunfleet 23,2 procent och för Bilreda 7 procent. Vi behåller vår position som marknadsledande och vår omsättning fortsätter att öka över tid, vilket är positivt.

Ökat resande i kombination med en positiv konjunktur har gett oss en volymökning. Vi fortsätter vårt arbete med att se över kostnader relaterade till flottan och arbetar också med att se över inköpsprocessen och avtal med leverantörer för att minska vår kostnadsmassa. För ytterligare upplysningar avseende FRAC:s utgifter fördelade på intressentgrupper, se respektive bolags årsredovisningar.

3.2 Resultat miljö

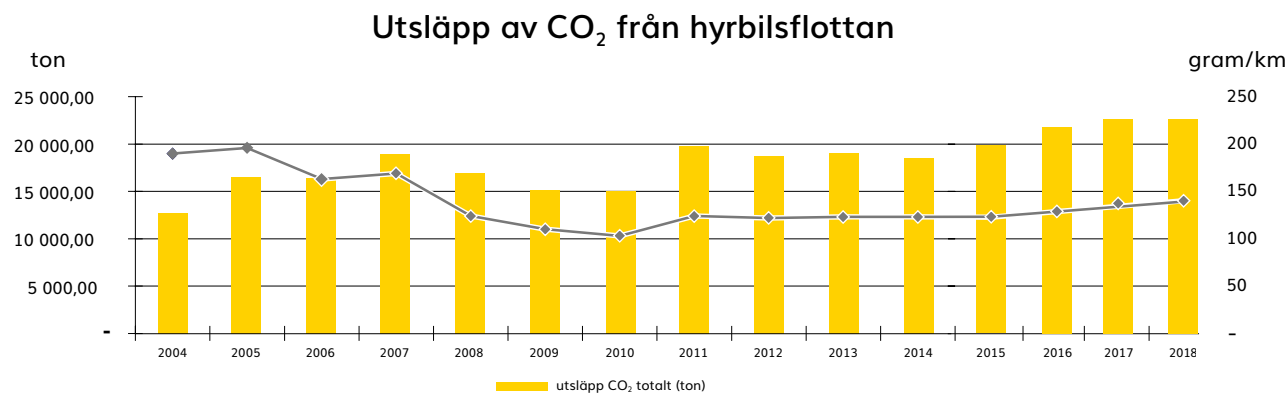
Vi har två hållbarhetsmål inom miljöområdet. Det första är knutet till våra kunder och flottan och handlar om att halvera våra fossila koldioxidutsläpp till år 2020 jämfört med 2007. Det andra hållbarhetsmålet handlar om att minska de interna fossila koldioxidutsläppen med drygt 60 procent till år 2020 jämfört med 2007. Det första målet för hela flottan visar på en negativ trend, det vill säga att siffrorna för 2018 har ökat lite jämfört med 2017. För 2018 lät vi målen för 2017 kvarstå, eftersom vi inte ser att de fordon som idag erbjuds på marknaden kommer kunna nå de önskade nivåerna. Men trots detta nådde vi inte riktigt fram. Fordon som drivs på alternativa bränslen, exempelvis el, kommer att öka i antal på den svenska marknaden vilket också gynnar FRAC på längre sikt.

Nyckeltal Hertz (tkr)	2015	2016	2017	2018
Nettoomsättning	497 300	514 800	552 200	625 800
Resultat efter finansiella poster	-15 635	2 900	21 000	11 437
Resultat före skatt	984	17 479	19 932	7 746
Årets resultat	984	17 479	19 214	7 507

Nyckeltal Sunfleet (tkr)	2015	2016	2017	2018
Nettoomsättning	108 029	131 119	166 250	213 167
Resultat efter finansiella poster	4 485	8 239	8 064	13 982
Resultat före skatt	-431	689	5 964	-508
Årets resultat	-431	262	4 517	-508

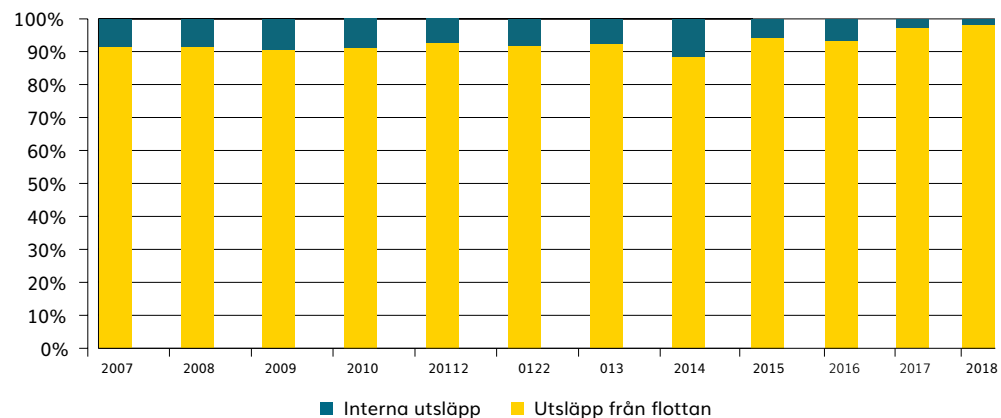
Nyckeltal Bilreda (tkr)	2015	2016	2017	2018
Nettoomsättning	20 698	20 497	22 922	25 912
Resultat efter finansiella poster	1 149	849	1 713	2 205
Resultat före skatt	395	183	483	2 095
Årets resultat	298	124	361	1 619

Kundutsläpp gram CO₂ per kilometer för hyrbilsflottan



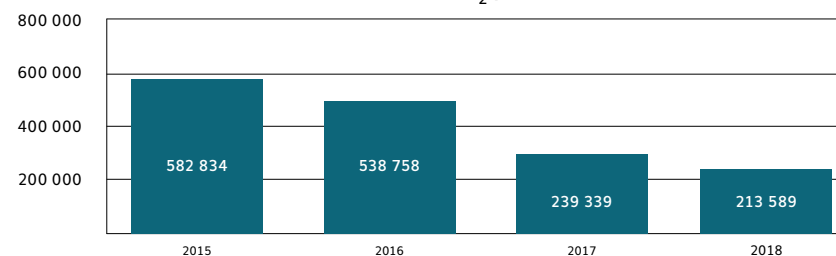
Vi fortsätter att öka antalet transaktioner. Vi har knappt minskat våra snittutsläpp för CO₂. Flottan för 2018 har inte förändrats i större utsträckning.

Koldioxidutsläpp internt jämfört med flottan

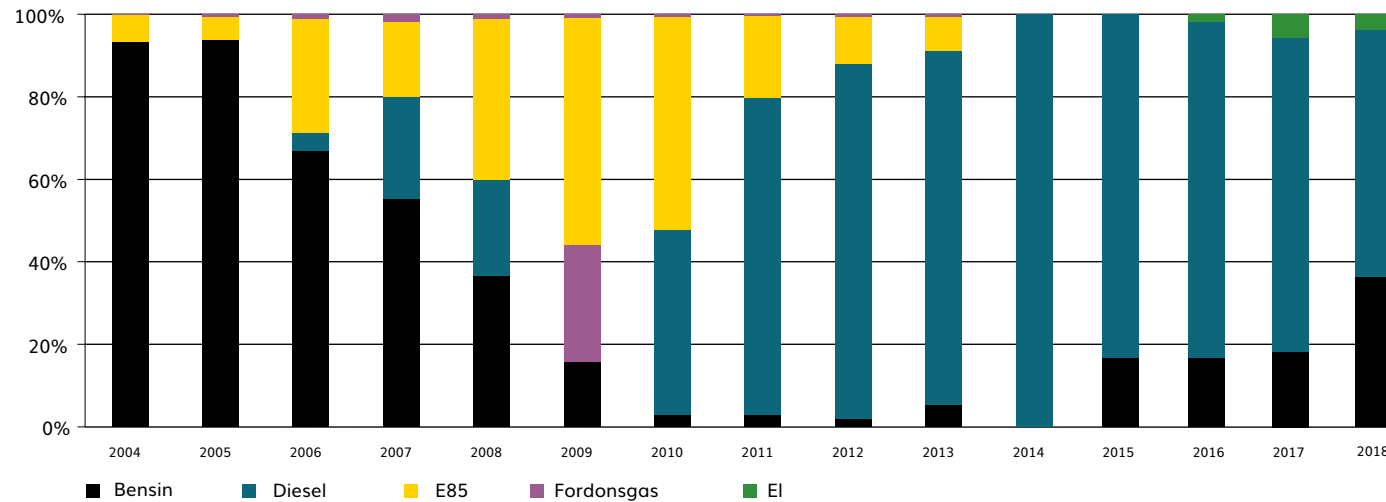


De interna utsläppen fortsätter att minska jämfört med föregående år. Samordning av transporter och minskad flytt av bil under veckoslut är anledningen till detta.

CO₂ per år



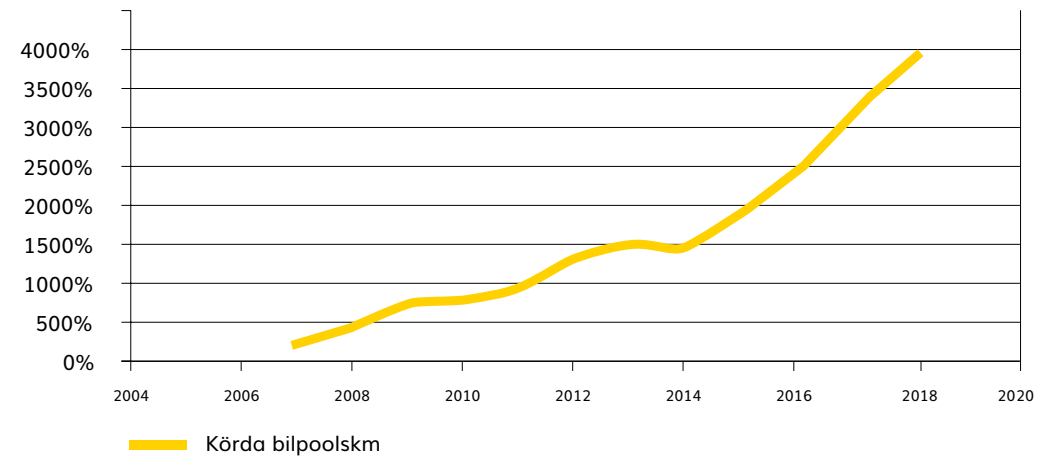
Andel körda kilometer per bränsleslag



Efter ett antal år med total dieseldominans inom bränsleval så ser vi nu att el, fordonsgas och bensin ökar medan dieselförbrukning minskar.

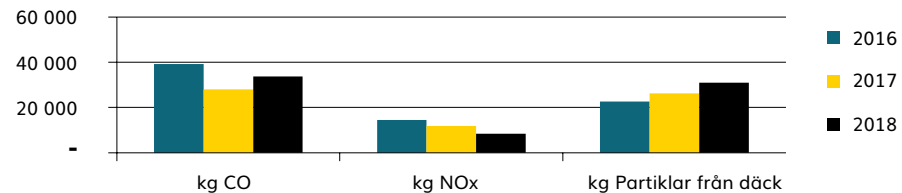
Körda bilpoolskilometer i procent jämfört med 2007

Antalet bilpoolskilometer fortsätter att öka från 2007.



Kilogram CO / NOx / Partiklar från däck

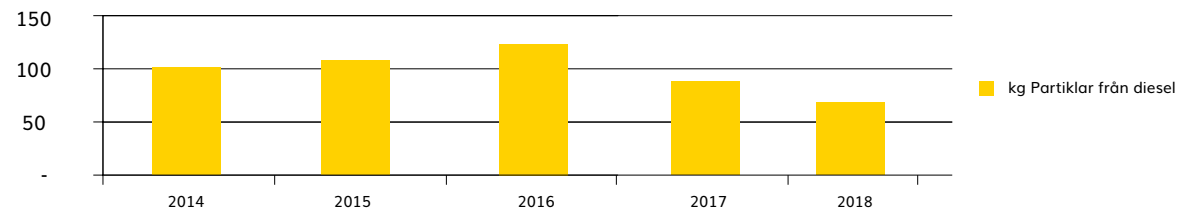
kg CO / NOx / Partiklar från däck



Kilogram partiklar från diesel

Vi har under året fått in allt fler bensinbilar och vilket lett till att dieselförbrukningen minskat och därmed utsläppen av partiklar.

Kilogram partiklar från diesel



Minskade CO₂ utsläpp HVO-bränsle i egen tankstation

Vi köper HVO inblandad diesel tillverkad av tallskog vilket minskar koldioxidutsläppen. Detta är möjligt tack vare att man raffinerar och blandar fossil råvara tillsammans med förnybar råvara. Beräkningen av de minskade koldioxidutsläppen från leverantören är gjorda i en så kallad Well to Wheel-analys (WTW). En livscykelanalys som tar hänsyn till hela produktionskedjan. Alla utsläpp i varje steg av tillverkningen räknas samman, vilket innebär att en totalbild över vad det "kostar" miljön att ta fram och använda bränslet. Genom att använda en biodiesel kan man minska sina CO₂-utsläpp. Vi har under 2018 förbrukat 383 685 liter diesel. Under 2018 så försvann den svanen märkta dieseln från marknaden och vi fick en inblandning på mellan 30-50% HVO. Detta då en ny lagstiftning

avseende HVO-inblandning i diesel kommit och vi därför inte får tillgång till tidigare produkt så vi har nu avtal om för Preem Evolution Diesel B0 med en GHG-reduktion på 70%. Vi redovisar idag inte denna CO-minskning i våra CO₂ beräkningar för flottan. Uppgifterna för snittförbrukning för flottan baserar sig på uppgifter från transportstyrelsen. Men genom att köpa in denna produkt och tanka våra bilar med på våra TRIO anläggningar så har vi minskat våra CO₂ utsläpp med ca 500 ton under 2018.

Redovisning av fördelning av interna utsläpp av växthusgaser

För fordonstvätt så har vi beräknat energiåtgången i egna hallar. Vi har inte mätt energiåtgången för externa tvättar.

Fördelning energiförbrukning

Inga väsentliga förändringar har skett under 2018. Den stora miljöpåverkande faktorn är våra interna transporter av fordon. Under 2016 påbörjade vi ett arbete tillsammans med Cero där vi ser över våra arbetsresor, både arbetspendling och tjänsteresor. Vi har som mål att minska vår miljöbelastning även här.

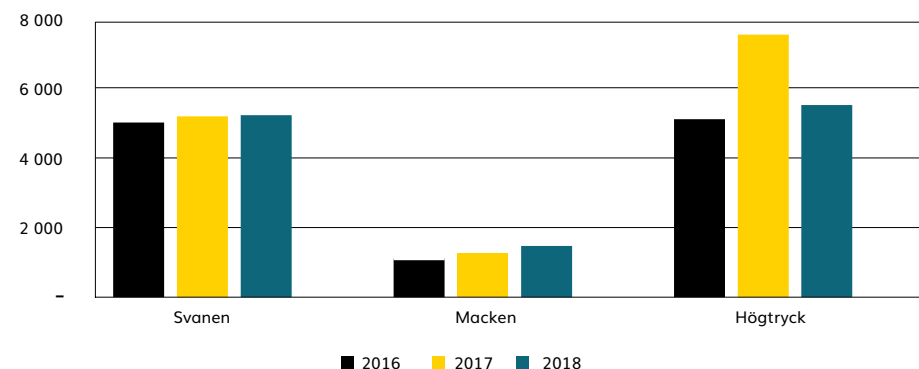
Vår personal arbetar med omställning mot förnybara drivmedel/elhybrider vilket gör att vi följer en reduktionstakt med 8% CO₂ per år (enligt Carbon law krävs minst 7% per år för att vara i takt med 1,5-gradersmålet). Vi har även en högre andel fysiskt aktiva arbetspendlare.

Redovisning av vattenförbrukning fördelat på tvätttyp

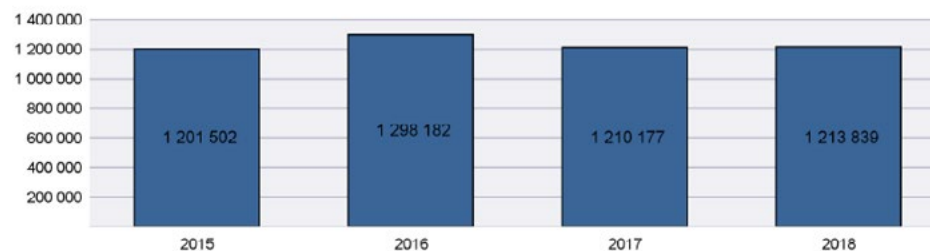
Användningen av vattentvätt har ökat något jämfört med föregående år. Detta då vi ökat antalet transaktioner. Användningen av TRIO-tvättar (tvätt i egen automattvätt på Arlanda och Landvetter, Svanenmärkt tvätt) är oförändrad jämfört med föregående år. Vi har också stängt en tvättplatta (högtryckstvätt) på Södermalm och på Sturup. Där tvättar vi nu alla bilar som hyrs ut på mack (maskintvätt) istället för i egen regi. Därav flytten från högtryckstvätt till mack (se diagram nästa kolumn).

Under 2018 blev vattenfria tvättar en ordinarie tvätttyp på Hertz och Sunfleet. Målet för Hertz var svårt att nå eftersom vi inte lyckades med implementeringen på samtliga kontor. Sunfleet däremot nådde en bra bit över sitt mål. Vi fortsätter att arbeta med vattenfria tvättar men kommer inte ha det som ett mål som ska öka i andel framöver.

Vattenförbrukning totalt



Redovisning av kunders klimatkompensation (CO₂ kilogram per år)



Våra kunders frivilliga klimatkompensation har ökat något under 2018. Vi har under 2018 inte gjort någon systemförändring eller förändring i försäljningsstrategi som skulle ha kunnat påverka kundernas köp av klimatkompensation.

Genomsnittlig personalstyrka, heltidsekvivalenter Hertz	2015	2016	2017	2018
Tillsvidareanställda (totalt antal)	221	221	221,9	239
Timanställda	26	30	35,1	42,8
Inhyrd personal	10,7	14,2	12,7	11,7
Personalstyrka totalt	257,7	265,2	269,8	293,5

Genomsnittlig personalstyrka, heltidsekvivalenter Sunfleet	2015	2016	2017	2018
Tillsvidareanställda (totalt antal)	27	32	36	52
Timanställda	0,62	0,95	2	12
Inhyrd personal	0,34		2	1,5
Personalstyrka totalt	27,62	33	40	62

3.3 Resultat socialt

Under 2017 gick vi över till Medallia:s system för mätning av NPS. Från och med den 1 april 2017 mättes kundnöjdheten på en tiogradig skala vilket är bransch-standard. Detta gör att vi på sikt kommer kunna jämföra oss med andra företag och branscher på ett annat sätt. Undersökningen är också ny, med bland annat nya huvudområden. Det sattes inga mål för 2017 eftersom vi inte hade en aning om var vi skulle hamna med den nya skalan, 0 – 10.

Totalt under 2018 fick vi in 29.374 undersökningar och NPS landar på 41,9 vilket är ett lägre resultat jämfört med NPS 43,5 för 2017 (april till december).

Om vi tittar på det totala NPS resultatet är det inom "Speed of service" som vi lyckas förbättra resultatet jämfört med föregående år övriga delar har gått ned. Glädjande att NPS för våra Elite members går upp. Här ligger vi i nivå med 2017 eller till och med bättre på en del områden, bra ökning på "Speed of service". Under första halvan av 2018 flyttades FRAC dotterföretag Sunfleet till en annan del av Volvokoncernen vilket ledde till att HR uppgifter för Sunfleet överfördes till Volvo Mobility under året.

Genomsnittlig personalstyrka, heltidsekvivalenter Bilreda	2015	2016	2017	2018
Tillsvidareanställda (totalt antal)	19	19	18	18,2
Timanställda	2	1,31	1	0,3
Inhyrd personal	1	0	0	0
Personalstyrka totalt	22	20	19	18,5

Målet för 2018 var att personalomsättningen inte skulle överstiga utfallet från 2017. Utfallet visar att personalomsättning minskat under 2018 för Hertz men ökat på Bilreda

Personalomsättning Hertz Personer som slutat under året*	2014	2015	2016	2017	2018
Antal kvinnor	22	24	32	24	24
Antal män	19	22	22	46	33
Antal totalt	41	46	54	70	57
Personalomsättning	19,6%	19,2%	22,5%	23,5%	18,2%

*Räknas på antal tillsvidareanställda

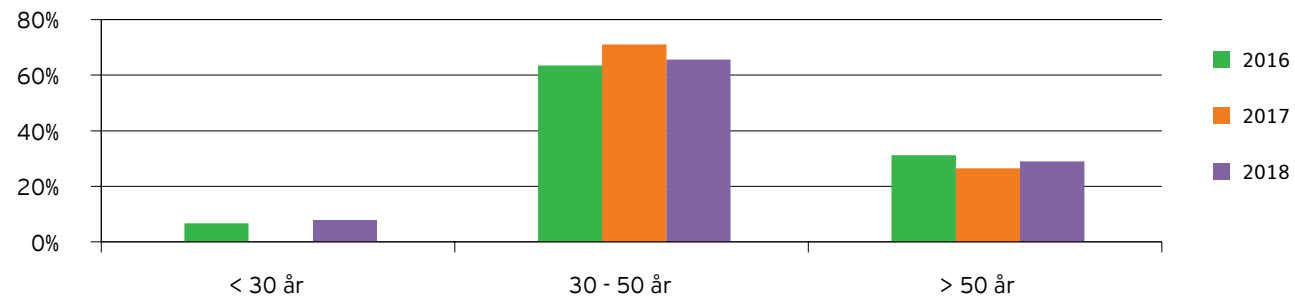
Personalomsättning Sunfleet Personer som slutat under året*	2015	2016	2017	2018
Kvinnor	1	1	3	3
Män	2	1	1	3
Tot	3	2	4	6
Personalomsättning	11,3%	6,6%	5,1%	10,91%

*Räknas på antal tillsvidareanställda

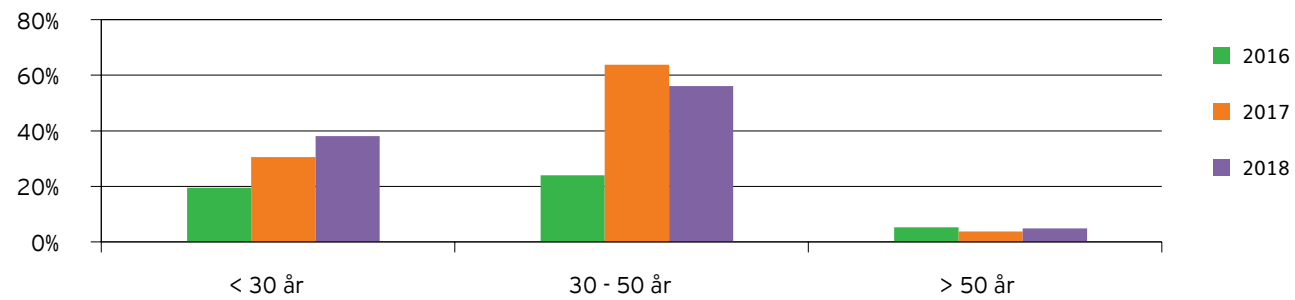
Personalomsättning Bilreda Personer som slutat under året*	2015	2016	2017	2018
Kvinnor	1	1	1	2
Män	2	1	1	2
Tot	3	2	2	4
Personalomsättning	6,2%	12,9%	12,9%	25%

*Räknas på antal tillsvidareanställda

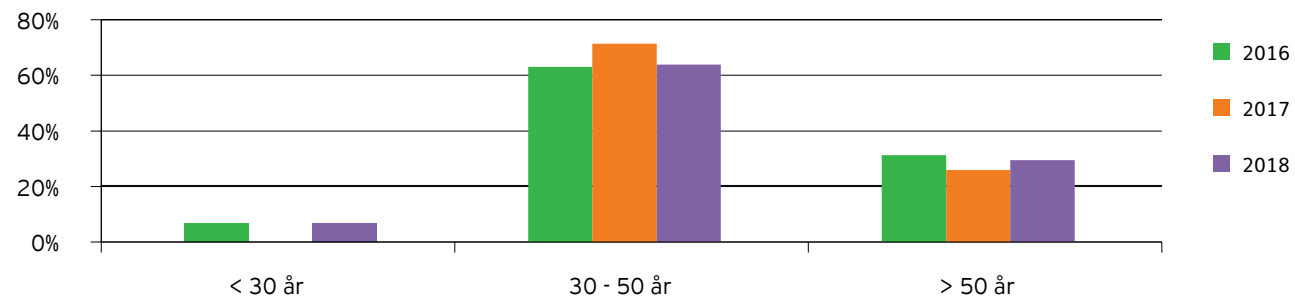
Åldersfördelning på Hertz



Åldersfördelning på Sunfleet



Åldersfördelning på Bilreda



Utbildningstimmar per personalkategori totalt	2015		2016		2017		2018	
	Totalt	Per Person	Totalt	Per Person	Totalt	Per Person	Totalt	Per Person
Utbildningstimmar för företagsledning	1	0,1	22	2,2	34,5	1,7	42	4,2
Utbildningstimmar för mellanchefer	58	6,4	47	5,8	34	1,7	90	1,45
Utbildningstimmar för tjänstemän/centrala funktioner	296	3,5	94	1	263	0,7	35	2,69
Utbildningstimmar för operativpersonal	1412	8,5	1962	15,4	2088	1,7	2430	2,89
Utbildningstimmar för samtlig personal	1767	6,7	2124	8,8	2419,5	1	2597	2,89

Introduktionsutbildningar, förutom i uthyrningssystemet, loggas inte. Sunfleet omfattas ej av utbildningstimmar.

Mål: Antalet sjukdagar 2018 ska inte överstiga antalet sjukdagar 2017. Vi har nått vårt mål med färre sjukdagar under 2017 för Hertz och Bilreda. Vi har fortfarande långtidssjukskrivningar av personliga skäl, vilka vi som arbetsgivare inte har möjlighet att påverka. Vi saknar uppgifter på olyckor och frånvaro på Sunfleet för 2018 och redovisar inte denna tabell för dem i år.

Vi genomförde en medarbetarundersökning under 2018. Undersökningen mäter en rad olika områden som mynnar ut i medarbetarnas engagemang i form av arbetsglädje och lojalitet.

	Hertz				Bilreda				GELx*
	2018	2017	2016	2015	2018	2017	2016	2015	
Arbetsglädje	62	66	61	67	66	58	56	50	65
Lojalitet	74	77	74	78	72	68	63	66	73

* GELx – Global Employee and Leadership Index. Representativ undersökning som genomförs årligen sedan 2000 av Ennova.

Olyckor och frånvaro Hertz	2013	2014	2015	2016	2017
Antal skador per 100 anställda	2,6	3	2,7	2,3	1,9
Frånvarodagar på grund av olycksfall i arbetet eller arbetsrelaterad sjukdom per 100 anställda	1,1	0,6	0		0
Sjukfrånvaro (dagar) per anställd	14,3	13,2	17,8	12,6	12,7

Olyckor och frånvaro Sunfleet	2014	2015	2016	2017
Antal skador per 10 anställda	0	0,4	0,3	0,6
Frånvarodagar på grund av olycksfall i arbetet eller arbetsrelaterad sjukdom per 10 anställda	0	0	0,034	0,650
Sjukfrånvaro (dagar) per anställd	3	8	8	14

4 Om hållbarhetsredovisningen

4.1 Beräkningsmetoder och underlag

Data i redovisningen har till största delen hämtats från TRAC/BI, miljölednings-systemet, personaladministrationssystemet, årsredovisningen och rapporter från leverantörer. Viss miljödata har även samlats in genom enkäter till medarbetare i verksamheten. Inga väsentliga förändringar i insamlingsmetoder har skett från föregående års redovisning.

4.2 Definitioner och förkortningar

E-mobility	Electro mobility
FRAC	First Rent A Car AB
GRI	Global Reporting Initiative
HEL	Hertz International Limited
LMS	Learning Management System
NPS	Net Promoter Score
TRAC	To Rent a Car (biluthyrningssystem)
BI	Business Intelligence
TRIO-anläggning	Anläggning som finns på Arlanda och Landvetter som ägs gemensamt av Hertz, Avis och Europcar. Anläggningen sköter drift och underhåll av tvätt och tankanläggning på respektive ort.



4.3 GRI index

Nr	Indikator/beskrivning	Ej tillämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
	Strategi och analys			
G4-1	Uttalande från högsta beslutsfattare om relevansen av hållbar utveckling för organisationen och dess strategi		GRI-rapport (stycke 1.2, 1.3, 1.4)	6.2
G4-2	Beskrivning av huvudsaklig påverkan, risker och möjligheter.		GRI-rapport (stycke 1.6.1, 1.6.2)	6.2
	Organisations profil			
G4-3	Organisationens namn		GRI-rapport framsida	6.2
G4-4	De viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna		ÅR, GRI (Stycke 1.1)	6.2
G4-5	Lokalisering av organisationens huvudkontor		ÅR, GRI (Stycke 1.1)	6.2
G4-6	Antal länder som organisationen har verksamhet i, vilka länder där verksamhet bedrivs, eller som är särskilt relevanta för de frågor som berör hållbar utveckling i redovisningen		ÅR	6.2
G4-7	Ägarstruktur och företagsform		ÅR GRI (Stycke 1.5.1)	6.2
G4-8	Marknader som organisationen är verksam på (inklusive geografisk fördelning, sektorer man är verksam i och typ av kunder/ förmånstagare)		ÅR	6.2

Nr	Indikator/beskrivning	Ej tillämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
G4-9	Den redovisande organisationens storlek (till exempel antal anställda, nettoförsäljning, total finansiering fördelat på skulder och eget kapital, kvantitet/volym av produkter och tjänster)		ÅR (hela)	6.2
G4-12	Beskriv företagets leverantörskedja		GRI 1.6.3	6.2
G4-13	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden beträffande storlek, struktur eller ägarform		ÅR, GRI (Stycke 1.1)	6.2
G4-17	Organisationsstruktur, enheter, divisioner, dotterbolag och joint ventures		ÅR, GRI (Stycke 1.1)	6.2
	Rapporteringsprofil			
G4-28	Redovisningsperiod (till exempel räkenskapsår/kalenderår) för den redovisade informationen		GRI-rapport framsida	
G4-29	Datum för publiceringen av den senaste redovisningen		GRI-rapport korsreferenstabell	
G4-30	Redovisningscykel (ettårig/ tvåårig etcetera)		GRI-rapport Står på framsida	
G4-31	Kontaktperson för frågor angående redovisningen och dess innehåll		Susanne Bergman Hållbarhetschef	

Nr	Indikator/beskrivning	Ej tillämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
Identifierade materialaspekter och gränser				
G-18	Processer för definition av innehållet, inklusive definition av väsentlighet, prioritering av områden i redovisningen, och identifiering av de intressenter som organisationen förväntar sig kommer att använda redovisningen.		GRI-rapport (Stycke 1.1, 1.5, 1.6.3, 2.5, 2.5.1)	
G-19	Lista alla materiella aspekter identifierade i processen att definiera rapport innehållet.		GRI-rapport, kap 2	
G4-20 G4-21	Redovisningens avgränsning (till exempel utifrån land, avdelning, dotterbolag, hyrda anläggningar, joint ventures, leverantörer). Se GRI:s Avgränsningsprotokoll för ytterligare vägledning. Beskriv eventuella begränsningar för redovisningens omfattning och avgränsning Utgångspunkt för redovisning om joint ventures, dotterbolag, hyrda anläggningar, utlokaliserade verksamheter och andra enheter som väsentligt kan påverka jämförbarheten mellan olika tidsperioder och/eller organisationer.		GRI rapport (stycke 1 och 1.1) GRI-rapport (Kapitel 1)	

Nr	Indikator/beskrivning	Ej tillämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
G-22	Förklaring av effekten av omformulering av information som lämnats i tidigare redovisningar, samt anledningar för en sådan upprepning (till exempel sammanslagningar/förvärv, förändringar av basår/period, företags inriktning och mätmetoder).		GRI-rapport (Rapport del kap 3)	
G-23	Väsentliga förändringar som ägt rum sedan den förra redovisningsperioden, vad gäller avgränsning, omfattning eller mätmetoder som använts i redovisningen.		Beräkningsmetoder och underlag, alternativt kapitel 1	7.5.3
GRI index innehåll				
G4-32	Tabell som identifierar var i redovisningen Standardupplysningarna finns		GRI-korsreferens-tabell	
Bestyrkande				
G4-33	Policy och nuvarande åtgärder med avseende på att genomföra externt bestyrkande av redovisningen. Täckningen och grunden för allt externt bestyrkande ska förklaras för de fall de inte inkluderats i bestyrkanderapporten som levereras med hållbarhetsredovisningen. Dessutom ska relationen mellan den redovisande organisationen och bestyrkanderevisorn förklaras.		GRI-rapport (Stycke 1.1)	

Nr	Indikator/beskrivning	Ej tillämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
Bolagsstyrning				
G4-34 G4-38	Organisationens bolagsstyrning, inklusive kommittéer som är underställda högsta ledningen, som är ansvariga för specifika uppgifter, såsom att ta fram strategi eller organisatorisk översikt		GRI-rapport (stycke 1.5.1)	6.2
G4-39	Beskriv huruvida ordförande för styrelsen också är verkställande chef (om så är fallet, dennes funktion inom organisationens ledning samt skälet till denna ordning)		GRI-rapport (stycke 1.5.1)	6.2
G4-38	För organisationer som har endast en styrelsenivå, ange antalet medlemmar inom denna som är oberoende och/eller inte ingår i företagsledningen		GRI-rapport (stycke 1.5.1)	6.2
G4-37 G4-49 G4-53	Möjligheter för aktieägare och anställda att komma med rekommendationer eller riktlinjer till styrelsen eller företagsledningen		GRI-rapport (stycke 1.5.1)	6.2
G4-51	Koppling mellan ersättning till styrelseledamöter, ledande befattningshavare och chefer (inklusive avgångsavtal) och organisationsresultat (inklusive sociala och miljömässiga resultat)		GRI-rapport (stycke 1.5.1)	6.2
G4-41	Rutiner och processer inom styrelsen för att säkerställa att inga intressekonflikter uppstår		GRI-rapport (stycke 1.5.1)	6.2

Nr	Indikator/beskrivning	Ej tillämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
G4-40	Rutiner och processer för att bedöma vilka kvalifikationer och vilken expertis som medlemmarna i högsta ledningen bör besitta för att styra organisationens strategi i ekonomiska, miljömässiga och sociala frågor		GRI-rapport (stycke 1.5.1)	6.2
G4-45 G4-47	Rutiner och processer i organisationens styrelse för att kontrollera hur organisationen uppmärksammar och hanterar ekonomiska, miljömässiga och sociala frågor (risker och möjligheter) samt vilka internationellt överenskomna standarder, uppförandekoder och principer organisationen ansluter sig till och följer		GRI-rapport (Stycke 1.3, 1.4)	6.2
G4-44	Processer för utvärdering av den högsta styrande ledningens egna (prestationer) resultat, i synnerhet vad gäller ekonomiska, miljömässiga och sociala resultat		GRI-rapport (stycke 1.5.1)	6.2
Etik och integritet				
G4-56	Internt framtagna affärsidéer eller värderingar, uppförandekod och principer som är relevanta för ekonomiska, miljömässiga och sociala resultat, samt status av deras genomförande		GRI-rapport (Stycke 2.6.2)	6.2

Nr	Indikator/beskrivning	Ej tillämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
Åtagande mot externa parter				
G4-14	Förklaring om och hur försiktighetsprincipen används av organisationen		GRI-rapport (Stycke 2.6.2)	6.5.2
G4-15	Externt utvecklade ekonomiska, miljömässiga och sociala deklara- tioner, principer och andra initiativ som organisationen skrivit under eller stödjer		GRI-rapport (Stycke 2.6.2)	6.2
G4-16	Medlemskap i organisationer (till exempel branschorganisationer) och/eller nationella/internationel- la lobbyorganisationer		GRI-rapport (Stycke 1.6.1, 2.6.2)	6.2
Intressent engagemang				
G4-24	Lista de intressentgrupper som engagerats av organisationen		GRI-rapport (Stycke 1.6.3)	6.2
G4-25	Utgångspunkt för identifiering och urval av intressenter som involveras		GRI-rapport (Stycke 1.6.3)	6.2
G4-26	Tillvägagångssätt vid intressent- engagemang, inklusive hur ofta och vilken typ av kontakter per typ och per intressentgrupp		GRI-rapport (Stycke 1.6.3)	6.2
G4-27	Viktiga områden och frågor som har lyfts via kommunikation med intressenter, och hur organisatio- nen har hanterat dessa områden och frågor, inklusive genom organisationens redovisning		GRI-rapport (Stycke 1.6.3)	6.2

Nr	Indikator/beskrivning	Ej tillämplig	(Stycke 1.6.3)	ISO 26000
Ekonomi				
G4-EC1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde.		ÅR hela samt GRI-rapport kapitel 3.1 Resultat ekonomi	6.8
G4-EC2	Finansiell påverkan, andra risker och möjligheter för organisation- ens aktiviteter, hänförliga till klimatförändringen		GRI-rapport kap 1	6.5.5
G4-EC7	Utveckling och stöd till infrastru-kturinvesteringar och tjänster		GRI-rapport (Stycke 2.6.2)	
Miljö				
G4-EN3	Direkt energianvändning per primär energikälla. Indirekt energianvändning per primär energikälla		GRI-rapport (Stycke 3.2)	6.5 6.5.4
G4-EN4	Energiförbrukning utanför organisationen		GRI-rapport (Stycke 3.2)	
G4-EN6	Energibesparingar genom spar- ande och effektivitetsförbättring- ar Initiativ för att tillhandahålla energieffektiva produkter eller tjänster samt produkter och tjänster baserade på förnyelsebar energi, samt minskningar av energibehov- et som resultat av dessa initiativ		GRI-rapport Stycke 3.2	6.5 6.5.4
G4-EN8	Total vattenanvändning per källa		GRI-rapport Stycke 3.2	6.5 6.5.4

Nr	Indikator/beskrivning	Ej tillämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
Miljö				
G4-EN10	Återvunnen och återanvänd vattenvolym, i totala siffror och i procent av totalt använd volym		GRI-rapport Stycke 3.2	6.5 6.5.4
G4-EN16	Totala direkta och indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt		GRI-rapport Stycke 3.2	6.5 6.5.5
G4-EN17	Andra relevanta indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt		GRI-rapport Stycke 3.2	6.5 6.5.5
G4-EN27	Åtgärder för att minska miljö-påverkan från produkter och tjänster, samt resultat härav		GRI-rapport Stycke 3.2	6.5 6.5.5 6.6.6 6.7.5
G4-EN30	Väsentlig miljöpåverkan genom transport av produkter och andra varor och material som används i verksamheten, inklusive arbetares arbetsresor/tjänsteresor		GRI-rapport Stycke 3.2	6.5 6.5.5 6.6.6
Social Arbetsvillkor				
G4-10	Total personalstyrka, uppdelad på anställningsform, anställningsvillkor och region		GRI-rapport Stycke 3.3	6.4 6.4.3
G4-11	Andel anställda anslutna till kollektivavtal i procent	Ej tillämpligt	Ej tillämpligt enligt svensk lag att som bolag registrera fackligt anslutna	

Nr	Indikator/beskrivning	Ej tillämplig	(Stycke 1.6.3)	ISO 26000
G4-LA1	Totalt antal anställda som slutat och personalomsättning, per åldersgrupp, kön och region		GRI-rapport Stycke 3.3	6.4 6.4.3
G4-LA6	Omfattningen av skador, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade arbetsdagar, frånvaro samt totala antalet arbetsrelaterade dödsolyckor per region		GRI-rapport Stycke 3.3	6.4 6.4.6
G4-LA9	Genomsnittligt antal tränings- och utbildningstimmar per anställd och år, fördelat på personalkategorier		GRI-rapport Stycke 3.3	6.4 6.4.7
G4-LA12	Könsfördelning på arbetsplatsen		GRI-rapport Stycke 3.3	
Mänskliga rättigheter				
G4-HR3	Antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder		GRI-rapport Stycke 2.6.2	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.4.3
G4-HR4	Identifierade verksamheter där föreningsfriheten och rätten till kollektivavtal kan vara väsentligt hotade och åtgärder som vidtagits för att stödja dessa rättigheter		GRI-rapport Stycke 2.6.2	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.8 6.3.10 6.4.3 6.4.5

Nr	Indikator/beskrivning	Ej tillämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
Mänskliga rättigheter				
G4-HR5	Identifierade verksamheter där det finns väsentlig risk för barnarbete och åtgärder som vidtagits för att bidra till avskaffandet av barnarbete		GRI-rapport Stycke 2.6.2	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10
G4-HR6	Identifierade verksamheter där det finns väsentlig risk för tvångsarbete och obligatoriskt arbete, och åtgärder som vidtagits för att bidra till avskaffandet av tvångsarbete och obligatoriskt arbete		GRI-rapport Stycke 2.6.2	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10
Samhälle				
G4-SO7	Totalt antal juridiska åtgärder som vidtagits mot organisationer för konkurrensfientligt beteende, överträdelse i konkurrenslagstiftning och monopolitiska rutiner samt deras utfall		GRI-rapport Stycke 2.6.2	6.6 6.6.5 6.6.7
G4-SO8	Monetärt värde av betydande böter och totalt icke-monetära sanktioner mot organisationen för brott mot gällande lagar och bestämmelser		GRI-rapport Stycke 2.6.2	6.6 6.6.7 6.8.7

Nr	Indikator/beskrivning	Ej tillämplig	(Stycke 1.6.3)	ISO 26000
Produktansvar				
G4-PR5	Resultat av kundundersökningar som mäter kundnöjdhet		GRI-rapport Stycke 3.3	
G4-PR8	Totalt antal väsentliga klagomål gällande överträdelser mot kundintegriteten och förlust av kunddata		GRI-rapport Stycke 2.3	6.7 6.7.7

Tack!

