

# 2021



## Vuosi- ja vastuullisuus- kertomus





# Sisällys

## 1

### VUOSI 2021

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Matkahuolto lyhyesti      | 3 |
| Avainluvut                | 4 |
| Toimitusjohtajan katsaus  | 5 |
| Kulunut vuosi aikajanalla | 7 |
| Arvonluontimalli          | 8 |
| Palvelut ja tuotteet      | 9 |

## 2

### LIIKETOIMINNOT

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Matkustaja- ja liikennöitsijäpalvelut | 11 |
| Pakettipalvelut                       | 14 |

## 3

### TUTKIMUS

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Omat mittarit ja tutkimukset | 18 |
| Muut tutkimukset             | 19 |

## 4

### VASTUULLISUUS

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Vastuullisuus Matkahuollolla | 20 |
| Olenaisuusanalyysi           | 22 |
| Vastuullisuusohjelma         | 23 |
| Sidosryhmät                  | 24 |
| Henkilöstö                   | 25 |
| Kumppanuus                   | 28 |
| Ilmasto ja ympäristö         | 30 |
| Yhteiskunta                  | 33 |

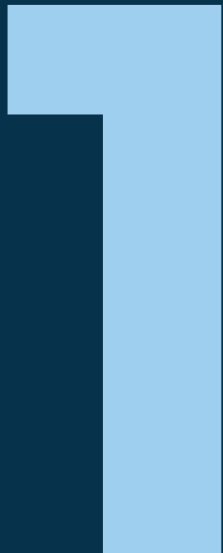
## 5

### HALLINTO JA TILINPÄÄTÖS

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Johtoryhmä                   | 36 |
| Hallitus                     | 37 |
| Hallituksen toimintakertomus | 38 |
| Tilinpäätös                  | 42 |
| Konsernin tuloslaskelma      | 42 |
| Konsernin tase               | 43 |
| Emoyhtiön tuloslaskelma      | 45 |
| Emoyhtiön tase               | 46 |



## Palveluiden kehittäminen jatkui



## Matkahuolto lyhyesti

Matkahuolto on suomalainen palvelu- ja markkinointiyhtiö. Tarjoamme asiakkaillemme – kuluttajille, yrityksille ja yhteisöille sekä liikennöitsijöille – moderneja matkustamiseen, kuljetuksiin ja logistiikkaan liittyviä palveluita, joiden avulla ihmiset ja paketit liikkuvat helposti ja nopeasti Suomen joka kolkkaan.

Viime vuosina olemme panostaneet voimakkaasti palveluidemme kehittämiseen. Haluamme tarjota asiakkaillemme toimialan parhaan asiakaskokemuksen matkojen ja pakettikuljetusten suunnittelussa, ostamisessa, maksamisessa ja seurannassa.

Vastuullisuus on aina ollut liiketoimintamallimme ytimessä. Edistämme joukkoliikenteen käyttöä ja tuemme koko Suomen kattavalla palveluverkostollamme harvaanasuttujen seutujen elinvoimaisuutta ja paikallisia yrittäjiä. Toimintamallimme, jossa kuljetamme ihmisiä ja paketteja samalla kertaa, on ainutlaatuinen. Se vähentää ympäristövaikutuksia ja mahdollistaa palvelujen pitämisen saatavilla koko Suomessa. Osana tammikuussa 2021 hyväksyttyä uutta vastuullisuusohjelmaamme olemme asettaneet tavoitteeksemme olla hiilineutraali vuoteen 2030 mennessä.

Matkahuollon omistavat Linja-autoliitto ry ja ammattimaista linja- ja henkilöautoliikennettä harjoittavien yksityisten ja yhteisöjen alueelliset yhdistykset eli suomalaiset linja- autoyrittäjät.

**Perustettu  
vuonna 1933**

**Suomen 2. suurin  
pakettipalvelu-  
toimija**

**Palvelee satoja  
bussiyrityksiä,  
joiden reiteillä  
75 000 pysäkkiä**



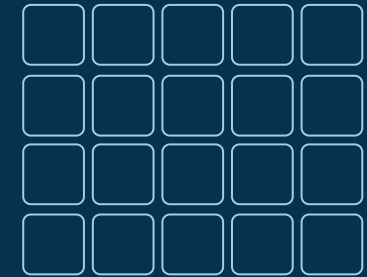
## Avainluvut



Matkahuollon  
palveluksessa

**722** henk.  
vuoden 2021 lopussa

Yli **2 000**  
palvelupistettä  
ympäri Suomen



**20 milj.**  
kuljetettua pakettia

Liikevaihto

**95,2 M€**



**75 000**

pysäkkiä ympäri Suomen

Yli **7 milj.**  
myytyä matkalippua





## TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

# Pandemia leimasi edelleen päättynyttä vuotta – liiketoimintojen kehitys kahtiajakoista

Koronapandemia vaikutti vuonna 2021 edelleen voimakkaasti toimintaamme. Sen aiheuttama kehitys oli kuitenkin kahdella liiketoiminta-alueellamme lähes vastakkaista. Pakettipalveluissa markkina jatkoi vahvaa kasvuaan ja liiketoimintamme kehittyi positiivisesti. Matkustaja- ja liikennöitsijäpalveluille vuosi oli edellisen tapaan vaikea, kun joukko-liikenteen volyymit ja matkustajamäärät pysyivät matalina ja kaupunkiseutujen markkinatilanne on kehittynyt kannaltamme epäedullisesti. Nämä haasteet johtivat tarpeeseen käydä vuoden aikana omistajiemme kanssa dialogia omistajastrategiasta.

Linja-autoliiton ja liikennöitsijöiden omistamana yrityksenä tehtävämme on suoran taloudellisen omistaja-arvon lisäksi tuottaa monipuolisia markkinointi-, palvelu- ja kehittämistoimintoja koko toimialalle. Päättyneenä vuonna käymämme dialogin tuloksena omistajamme kiteyttivät tahtotilakseen roolimme säilymisen pitkälti ennallaan.

Koronapandemian verottaessa edelleen vuonna 2021 voimakkaasti linja-automatkustamista konsernimme liikevaihto jäi edellisvuoden tasolle 95,2 miljoonaan euroon ja liiketulos oli 2,6 miljoonaa euroa tappiollinen. Osittain pysyväksi jäävän etätyöskentelyn takia on epätodennäköistä, että työmatkaliikenne palautuisi lähivuosina ennalleen. Tästä syystä omistajiemme tahtotilan mukaisen, mutta samalla taloudellisesti kestävä toimintamallin löytäminen on haastava yhtälö. Vuoden 2022 tärkein tehtävämme on saavuttaa tasapaino palveluidemme laajuuden ja käytettävissämme olevien resurssien välille.

## Matkustaja- ja liikennöitsijäpalveluissa rakensimme pohjaa pandemian jälkeiselle ajalle

Linja-automatkustamisen volyymi jäi vuonna 2021 jopa alle puoleen ja vuorotarjooma noin 70–80 prosenttiin pandemiaa edeltävän vuoden 2019 tasosta. Tässä markkinatilanteessa olemme Matkustaja- ja liikennöitsijäpalveluissa keskittyneet koronan jälkeisen tulevaisuuden rakentamiseen jatkamalla sekä matkustajille että liikennöitsijöille suunnattujen digitaalisten palveluidemme kehittämistä.

Vuonna 2020 toimimme markkinoille Reitit ja Liput -sovelluksen, joka on valtakunnallinen, eri joukkoliikennemuodot yhdistävä palvelu. Vuoden 2021 aikana Reitit ja Liput laajeni kattamaan VR:n junaliput, uusia paikallisliikennealueita ja vesiliikenteen matkalippuja. Nyt sovelluksessa on jo yli 95 % koko maan säännöllisestä reittiliikenteestä. Jatkossa kasvatamme edelleen sen kattavuutta, jotta yksityisautoilulle vaihtoehtoa etsivien kuluttaja-asiakkaiden kynnys siirtyä käyttämään joukkoliikennettä olisi mahdollisimman alhainen.

Yhteistyössä liikennöitsijöiden kanssa kehittämämme ajoneuvoapäätelmäpalvelu Matkassa Pron käyttäjämäärä kasvoi vuonna 2021 maltillisesti. Tämä on hyvä saavutus vaikeassa koronatilanteessa, jossa liikennöitsijöiden investointikyky on alentunut. Jatkossa uskomme kiinnostuksen Matkassa Prota kohtaan kasvavan,



Vuosi 2021

Liiketoiminnot

Tutkimus

Vastuullisuus

Hallinto ja tilinpäätös

”  
Voimme ylpeydellä todeta, että kehittämistyömme tulokset alkavat nyt näkyä sekä asiakkaillemme että henkilöstöllemme.”

sillä sen avulla liikennöitsijä voi paitsi myydä lippuja sekä lukea ja ladata matkakortteja, myös seurata reittejä sekä pakettien noutoja ja luovutuksia.

## Pakettipalvelut kasvatti osuuttaan kotimaisten verkkokauppojen kuljetuksista

Verkko- ja vertaiskaupan lisätessä suosiotaan Suomen pakettimarkkina kasvoi edelleen vauhdilla vuonna 2021. Paketteja kuljetettiin noin 20 miljoonaa kappaletta eli suunnilleen yhtä paljon kuin edellisvuonna. Matkahuollon Pakettipalveluiden kasvu jatkui painottuen kotimaisten verkkokauppojen kuljetuksiin.

Olemme kahden viimeksi kuluneen vuoden aikana panostaneet voimakkaasti pakettiliiketoimintamme kehittämiseen investoimalla tuotantoon, palveluihin ja myyntiin. Vuonna 2021 kasvatimme palvelupisteverkostoamme, avasimme moderneja lajitteluterminaalileja ja toimimme markkinoille palveluidemme käyttämistä sujuvoittavan Paketit-sovelluksen.

Vastataksemme erityisesti verkkokauppojen tarpeisiin kehitimme toimintamallejamme sekä keskitimme verkkokaupan pakettien käsittelyä logistiikkaterminaalieihin ja kuljetuksia yön yli tehtäviin runkukuljetuksiin. Näin pystymme kuljettamaan paketit asiakkaiden edellyttämällä tavalla noutaen ne illalla ja toimittaen vastaanottajalle jo seuraavana päivänä. Kehitämme jatkuvasti myös valtakunnalliseen bussiverkoston perustuvia palveluitamme, kuten Pikapakettia, joka on parhaimmillaan perillä muutaman tunnin kuluessa lähettämisestä.

Verkkokauppojen kuljetuksiin on perinteisten kotimaisten toimijoiden rinnalle tullut kansainvälisiä toimijoita ja start-up -yrityksiä, mikä on kiristänyt kilpailua ja painanut hintatasoa. Tässä markkinatilanteessa meidän on tärkeää säilyttää hintakilpailukykyämme ja kasvattaa kuljetusvolyyymiamme. Haemme kasvua tarjoamalla asiakaslähtöistä, vastuullisesti tuotettua ja koko maan kattavaa palvelua sekä koti- että ulkomaisille verkkokaupoille ja muille pakettien lähettäjiille.

## Kohti hiilineutraaleja kuljetuksia

Matkahuollon hallitus hyväksyi tammikuussa 2021 ensimmäisen vastuullisuusohjelmamme. Ohjelma pohjautuu vuonna 2020 tehtyyn olennaisuusanalysiin, jonka avulla määrittelimme meille ja sidosryhmillemme tärkeimmät vastuullisuusteemat ja -tavoitteet. Teemat liittyvät positiivisten ympäristövaikutusten edistämiseen sekä rooliimme työnantajana, yhteistyökumppanina ja palveluntarjoajana sekä yhteiskunnallisena toimijana. Osana vastuullisuusohjelmaamme asetimme kunnianhimoisen tavoitteen olla hiilineutraali omissa toiminnassamme ja pakettipalveluissamme vuoteen 2030 mennessä.

Olemme ryhtyneet toteuttamaan vastuullisuusohjelmaamme systemaattisesti rakentaessamme pala palalta vastuullisempaa Matkahuoltoa. Vuoden 2021 liiketoiminnastamme ja vastuullisuustyöstämme kerromme tässä yhdistetyssä vuosi- ja vastuullisuusraportissa.

Aloitimme Matkahuollon voimakkaan kehittämisen vuonna 2019. Asiakkaille suunnattujen palvelujen kehittämisen lisäksi olemme modernisoineet sisäisiä järjestelmiämme ja toimitapojamme. Tämä on vaatinut henkilöstöltämme paljon. Nyt voimme ylpeydellä todeta, että positiiviset muutokset alkavat näkyä sekä asiakkaillemme että henkilöstöllemme. Tästä kertovat myös useat asiakas- ja työtyytyväisyyttä sekä meihin liitettyjä mielikuvia mitanneet tutkimukset.

Kiitän henkilöstöämme heidän erinomaisesta työpanoksestaan ja joustavuudestaan kokonaisvaltaisessa muutosprosessissamme sekä asiakkaitamme ja kumppaneitamme hyvästä yhteistyöstä vuonna 2021.

Janne Jakola  
Toimitusjohtaja

# Vuosi 2021 lyhyesti



Vuosi 2021

Liiketoiminnot

Tutkimus

Vastuullisuus

Hallinto ja tilinpäätös

## 1/2021

### Pakettipalvelumme ulkomaille laajentuivat.

Kauttamme voi nyt lähettää paketteja mm. kaikkiin Baltian maihin, Ruotsiin ja Tanskaan sekä kattavasti Keski-Eurooppaan.



## 2/2021

### Käynnistimme pienten pakettien jakelun suoraan postiluukkuihin ja -laatikoihin.

Jakelualue kattaa suurimman osan suomalaisista kotitalouksista.



## 3/2021

### Suomalaiset kuluttajat valitsivat Matkahuollon vastuullisimmaksi paketti- ja logistiikkabrändiksi

Sustainable Brand Index™ -tutkimuksessa.



## 4/2021

### Julkaisimme vastuullisuusohjelman ja historian ensimmäinen vastuullisuusraporttimme.



## 5/2021

Ensimmäiset lauttaliput tulivat myyntiin kanaviimme ryhtyessämme tarjoamaan aikataulutietoja ja lippuja Saimaan Saaristoreitin polkupyörälautoille.



## 6/2021

Olimme Helsinki Priden virallinen yhteistyökumppani ja osallistuimme Helsinki Pride -viikon tapahtumiin.



## 7/2021

### Ensimmäiset ulkopaketti-automaattimme avautuivat

Turussa, Tampereella ja Oulussa. Suunnittelemme jatkossa laajentavamme ulkoautomaattiverkostoa voimakkaasti.



## 8/2021

Otimme käyttöön uudet, tunnistepohjaiset matkakortit ja taustajärjestelmän ensimmäisenä valtakunnallisena toimijana Suomessa.

**Matkahuolto oli suomalaisten eniten arvostama kuljetus- ja logistiikka-alan brändi** Taloustutkimuksen ja Kauppalehden Brändien arvostus 2021 -tutkimuksessa.



## 9/2021

### Vantaan uusi, automatisoitu logistiikkaterminaali avattiin.

Se on osa kehitysohjelmamme, jolla vahvistamme verkostoaamme ja palveluitamme.



## 10/2021

Junaliput tulivat myyntiin Reitit ja Liput -sovellukseen, joka täydentyi näin ensimmäisenä Suomessa mahdollistamaan aidot valtakunnalliset matkakaketjut.

**Toimitusjohtajamme Janne Jakola valittiin Vuoden digijohtajaksi.** Valinnan teki Alma Talentin kustantama Tivi.

Otimme käyttöön ensimmäiset sähköautot jakelutoiminnoissamme.



## 11/2021

Julkaisimme Paketit-mobiili-sovelluksen, jolla asiakas voi helposti hallinoida omia pakettejaan.

**Saimme hopeaa Vuoden vastuullisuusteko -kilpailussa** Porvoon Kyläkyty -kutsuliikennepalvelullamme.

**Voitimme Finnish Comms Awards -kilpailun** Ei haukku haavaa tee -kampanjalla, jossa pyysimme asiakkaitamme reklamoimaan pakettipalveluihin liittyvistä ongelmista julkisesti.



## 12/2021

Kutsukyytipilotti Ukikytyi käynnistyi Uudessa-kaupungissa. Tässä kaupungin tarjoamassa palvelussa tuotamme kyytien tilaus- ja yhdistelyjärjestelmän ja huolehdimme asiakaspalvelusta.



## RESURSSIT

### Inhimilliset ja sosiaaliset resurssit

- Motivoitunut ja osaava henkilöstö
- Asiakkaat, toimittajat ja muut yhteistyökumppanit

### Aineettomat resurssit

- Innovaatiotoiminta sekä tutkimus- ja kehitysoaaminen
- Paketti- ja matkaketjuja synnyttävät verkostot
- Brändi: alansa arvostetuin brändi 2021

### Taloudelliset resurssit

- Tase
- Omavaisuusaste

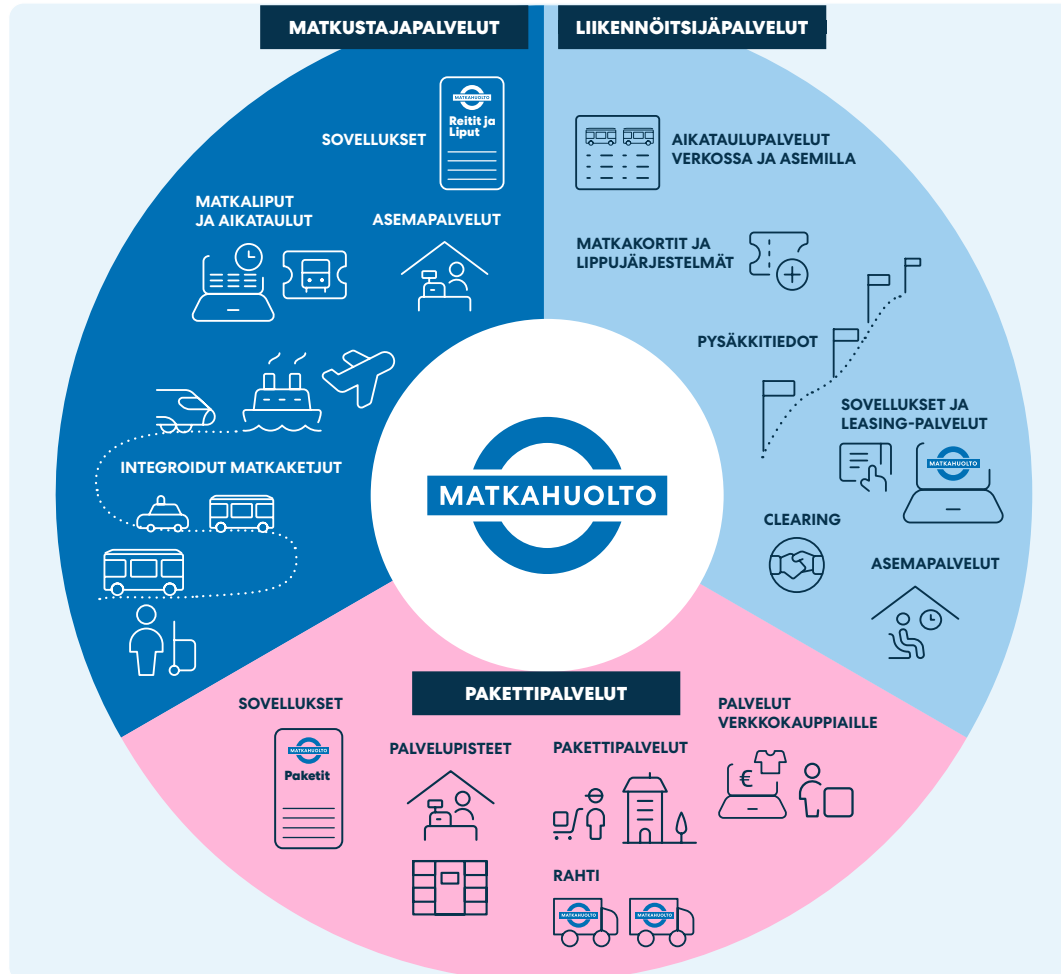
### Tuotannolliset resurssit

- Yli 2 000 pakettiautomaattia ja palvelupistettä
- 8 omaa terminaalia ja 18 asemaa
- Oma ja kumppanien kalusto
- Tietojärjestelmät ja sovellukset mm. kuluttajille Reitit ja Liput sekä Paketit –sovellukset, verkkokauppiaille integraatiot, liikennöitsijöille Matkassa Pro ja Matkassa Lite –sovellukset.

### Luonnonvarat

- Polttoaineen kulutus
- Kiinteistöjen energiankulutus
- Pakkausmateriaalit
- Hiilikädenjälki

## LIIKETOIMINTAMALLI



## TUOTOKSET JA VAIKUTUKSET

**Merkityksellistä työtä** uusien innovatiivisten ratkaisujen parissa kestäväen kehityksen edistämiseksi. Arjen tärkeää työtä koko organisaatiossa. Tasa-arvoinen ja hyvinvoiva työyhteisö sekä työturvallinen työympäristö.

**Asiakkaita ja liikennöitsijöitä hyödyttävät palvelut**, jotka ovat yhä digitaalisempia ja lisäävät läpinäkyvyyttä ja parantavat asiakaskokemusta.

**Eri toimijoiden muodostamat palveluverkostot**, joissa paketit kulkevat tehokkaasti perille asiakkaille ja joissa matkustajat saavuttavat määränpänsä kaikilla Suomessa. Verkkokauppojen kilpailukyvyen edistäminen. Yrittäjyyden tukeminen.

**Ilmastoystävällinen ekosysteemi.** Edistää joukkoliikennettä ja vähentää yksityisautoilusta aiheutuneita päästöjä. Kuljettaa paketit samaan aikaan matkustajien kanssa busseissa. Omassa toiminnassa ja pakettipalveluissa edetään kohti hiilineutraaliutta.

## MATKAHUOLLON TEHTÄVÄ

Tehtävämme on tarjota asiakkaillemme monipuolisia matkustamiseen, kuljetuksiin ja logistiikkaan liittyviä palveluita, joiden avulla ihmiset ja paketit liikkuvat helposti ja nopeasti Suomen joka kolkkaan. Työtämme ohjaa asiakaskokemuksen ja digitaalisuuden kehittäminen. Edistämme joukkoliikenteen käyttöä ja tuemme koko Suomen kattavalla palveluverkostollamme harvaanasuttujen seutujen elinvoimaisuutta.





## MATKUSTAJAPALVELUT

### MATKUSTAJAPALVELUT KULUTTAJILLE

Koko maan kattavat aikataulutiedot. Kertaliput netistä ja sovelluksesta. Kausi- ja sarjaliput matkakorteilla ja sovelluksessa. Matkaketjut.



### ASEMAPALVELUT

Matkustajapalvelut omilla asemilla.

### MATKUSTAJAPALVELUT YRITYKSILLE

Monipuoliset matkustajapalvelut esimerkiksi kuntien ja kaupunkien sekä yritysten tarpeisiin. Matkaketju-ratkaisut ja kutsukyytipalvelut sekä innovatiiviset digitaaliset palvelut matkailuhankkeisiin.

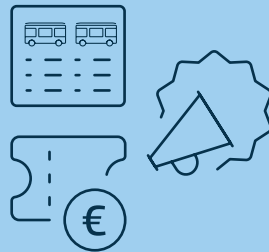


### REITIT JA LIPUT -SOVELLUS

Sovellus yhdistää eri joukkoliikennemuodot ja sisältää jo 95 % koko maan säännöllisestä reittiliikenteestä. Sovelluksen kautta käyttäjä voi etsiä reitit ovelta ovelle ja ostaa liput koko matkalle, bussien lisäksi myös juniin ja useisiin eri paikallisliikennevälineisiin.



## LIIKENNOITSIJÄPALVELUT

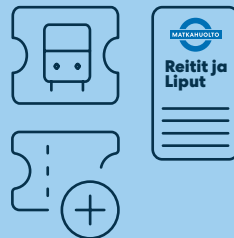


### AIKATAULU- JA LIPUNMYYNTIKANAVAT

Maan kattavimmat kanavat aikatauluinformaation viestimiseen ja lipunmyyntiin sekä lipunmyyntiä tukeva markkinointi.

### KOKONAISPALVELUT

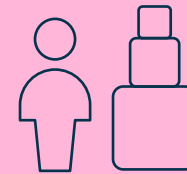
Monipuoliset ajoneuvo-päätelaite-, matkatieto-, clearing-, raportointi- ja analytiikkapalvelut kaikenkokoisten liikennöitsijöiden tarpeisiin.



### LIPPURATKAISUT

Monipuoliset palvelut liikennöitsijöiden omien lipputuotteiden toteuttamiseen niin matkakorteille kuin sovelluksessa.

## PAKETTIPALVELUT

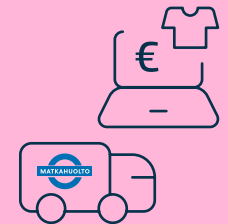


### PAKETTIPALVELUT KULUTTAJILLE

Kattavat pakettipalvelut kuluttajille pieniin ja suuriin lähetystarpeisiin.

### PAKETTIPALVELUT YRITYKSILLE

Kattavat paketti- ja rahtipalvelut kaikkien yritysten tarpeisiin kotimaassa ja laajenevissa määrin ulkomaille. Erityisesti verkkokaupoille suunnitellut palvelut ja digitaaliset ratkaisut, jotka parantavat myös verkkokaupan asiakkaan asiakaskokemusta.



### PALVELUPISTEET

Koko maan kattava palvelupisteverkosto, johon kuuluu yli 2000 palvelupistettä ja pakettiautomaattia mukaan lukien uudet 24/7 palvelut ulkoautomaatit.



### PAKETIT-SOVELLUS

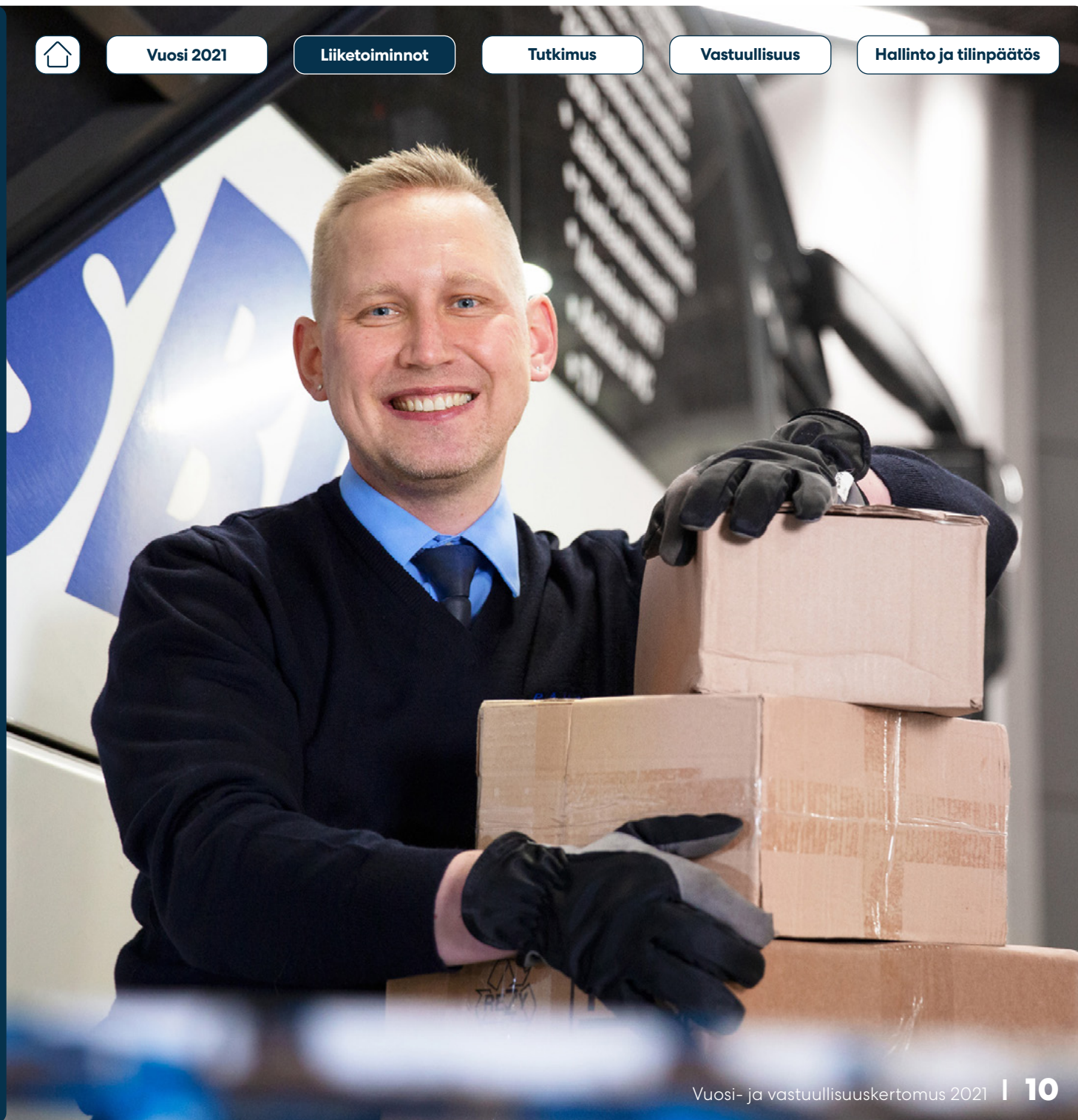
Monipuolinen sovellus pakettien hallintaan. Sovelluksen kautta voi ostaa ja maksaa paketin, seurata sen kulkua sekä muuttaa paketin tietoa ja toimista vielä kuljetuksen aikanakin.





Koko maan kattava  
liikennöinti-, kuljetus- ja  
logistiikkaverkosto

2





## MATKUSTAJA- JA LIKENNÖITSIJÄPALVELUT



### Vastaamme markkinoiden muutokseen palvelukehityksellä

Matkahuollon Matkustaja- ja liikennöitsijäpalvelut tarjoaa liikkumisen ja matkustamisen palveluita, jotka mahdollistavat liikennöitsijöiden ja liikenteen järjestäjien kautta korkeatasoisen palvelukokonaisuuden joukkoliikenteen matkustajille koko Suomessa. Koska korona leikkasi edelleen vuonna 2021 voimakkaasti matkustamisen ja liikennöinnin määrää, vuosi oli meille taloudellisesti heikko. Korona kuitenkin lisäsi päivittäistyötämme aiheuttamalla runsaasti muutoksia matkustamiseen ja liikennöintiin. Tilanteen parantumiseen olemme varautuneet kehittämällä sekä matkustajille että liikennöitsijöille suunnattuja digitaalisia palveluita.



Vuosi 2021

Liiketoiminnot

Tutkimus

Vastuullisuus

Hallinto ja tilinpäätös



**Reitit ja Liput -sovellus yhdistää eri joukkoliikennemuodot ja sen avulla voi suunnitella ja ostaa koko matkan ovelta ovelle.**

Toimintamme rakentuu tiiviille kumppanuudelle liikennöitsijöiden ja liikenteen järjestäjien kanssa. Järjestämme liikennöitsijöille Suomen kattavimman valikoiman lippujen ja muiden matkustusoikeuksien myyntikanavia sekä myyntiä tukevaa markkinointia. Lisäksi tuemme heidän liiketoimintaansa tuottamalla heille ajoneuvopäätelaite-, matkatieto- (eli pysäkki-, reitti- ja aikatauluti-dot), raportointi- ja analytiikkapalvelua. Näiden palvelujen avulla liikennöitsijät pystyvät harjoittamaan omaa liiketoimintaansa sekä markkinaehtoisesti että tarjoamalla palveluja viranomaisille. Kuluttajille markkinoimme ja myymme lippuja ja muita matkustusoikeuksia sekä digitaalisissa että fyysisissä kanavissa ja tarjoamme digitaalisia palveluita matkojen suunnitteluun ja kulkuvälien seurantaan.

### **Korona kiihdyttänyt markkinoiden muutosta**

Joukkoliikennevälineillä matkustaminen ja sen myötä markkinaehtoisien liikennöinnin määrä pysyivät alhaiselle tasolla vuonna 2021. Matkustajamäärät jäivät linja-autoliikenteessä paikoitellen jopa 50–60 % pandemiaa edeltävän tason alapuolelle. Kun liikennöitsijöiden tulot ovat monilla alueilla laskeneet markkinaehtoisessa liikenteessä alle kannattavuusrajan, viranomaiset ovat lisänneet yhteiskunnan tukemaa liikennettä, jonka osuus kokonaisliikennöinnistä on tämän kehityksen myötä kasvanut. Viranomaisten tuella on mahdollistettu julkisten liikenneyhteyksien säilyminen palvelemaan asiakkaita, joiden on myös koronaoloissa esim. työtehtäviensä, opintojensa tai varusmiespalvelunsa takia liikuttava paikasta toiseen. Matkahuollolle matkustusoikeuksien tarjoaminen oli aiempia vuosia haastavampaa, koska viranomaisilla oli siihen liittyen lukuisia, toisistaan poikkeavia vaatimuksia.

Kaupungistumisen edetessä julkisen liikenteen matkustajamäärät ja palvelutarjonta ovat harvaan asutuilla seuduilla olleet

laskusuunnassa jo pitkään, mutta korona on voimakkaasti laajentanut ja kiihdyttänyt tätä muutostrendiä. Muutos markkinoiden rakenteissa on ollut niin suuri, että reittiliikenteen palautuminen ennalleen pandemian väistyttyä on viranomaistuesta huolimatta todennäköisesti hyvin hidas prosessi.

### **Tunnistepohjaiseen järjestelmään siirtyminen tärkeä kehityssaskel**

Vuoden merkittävin hankkeemme oli valtakunnallisen tunnistepohjaisen lippu- ja maksujärjestelmän käyttöönotto, jonka toteutimme ensimmäisenä Suomessa. Tunnistepohjaisessa järjestelmässä matkustusoikeusinformatio sijaitsee pilvipohjaisessa taustajärjestelmässä asiakkaan matkatilillä, ja kuljettajalla on siitä reaaliaikainen tieto ajoneuvopäätteellään. Vuoden aikana otimme koko Suomessa portaittain käyttöön uudet, tunnistepohjaista teknologiaa hyödyntävät matkakortit. Jatkossa matkustusoikeutta ei tarvitse enää todistaa matkakortilla, vaan se voi olla tallessa mobiilisovelluksessa, jossa sitä on myös mahdollista ladata lisää.

Kaikki yli 300 kanssamme toimivaa liikennöitsijää siirtyivät tunnistepohjaisuuteen, mikä edisti heidän digitaalisia valmiuksiaan ja kilpailukykyään. Koska tunnistepohjainen järjestelmä on edellytys viranomaisten järjestämiin liikenteen kilpailutuksiin osallistumiselle, järjestelmämme tuki merkittäväällä tavalla liikennöitsijöiden toimintaa vaikeassa markkinatilanteessa. Tavoitteenamme on jatkossakin olla liikennöitsijöiden toiminnan mahdollistaja ja kehittäjä tarjoamalla heille uusia teknologisia ratkaisuja sekä lisäasiakkaiden saamiseksi että liiketoiminnan tehokkuuden parantamiseksi.

Sen lisäksi, että toteutamme teknisiä ratkaisuja, joilla liikennöitsijät vastaavat lakien ja sääntelyn vaatimuksiin, käymme viran-



omaisten kanssa tiivistä vuoropuhelua liikennöitsijöiden tilanteesta ja tarpeista. Pyrimme mm. vaikuttamaan sääntelyhankkeisiin niin, että niiden lopputulokset tukisivat liikennöitsijöiden toimintaa ja julkisen liikenteen palvelujen kehittymistä mahdollisimman hyvin. Esimerkki tämän tyyppisestä hankkeesta on vireillä oleva, älykkäitä liikennejärjestelmiä koskevan ITS-direktiivin päivittäminen.

## Edistämme joukkoliikenteen käyttöä digitaalisilla ratkaisuilla

Matkustaja-asiakkaille suunnatuissa palveluissa kehitimme vuonna 2021 erityisesti matkaketjuja ja kutsuliikennettä. Edellisvuonna markkinoille tuomamme Reitit ja Liput -mobiilisovellus laajeni kauko- ja kaupunkiliikenteen bussilippujen lisäksi kattamaan VR:n junaliput ja vesiliikenteen lippuja. Opastamalla käyttäjän osoitteesta osoitteeseen koko Suomessa, muodostamalla opastetuille reiteille julkisilla liikennevälineillä tehtävät matkaketjut ja mahdollistamalla lippujen oston koko ketjuun Reitit ja Liput -sovellus helpottaa merkittävästi matkojen suunnittelua ja toteuttamista. Nyt sovelluksessa on tarjolla jo yli 95 % koko Suomen säännöllisestä reittiliikenteestä, ja tavoitteenamme on, että jatkossa koko maan joukkoliikennetarjonta ja operaattorit tulevat sen kautta matkailijoiden nähtäville ja palvelukseen.

Reitit ja Liput -sovellus on otettu markkinoilla vastaan kiinnostuksella ja sen lataajamäärät kasvavat kuukausittain. Sovelluksen avulla olemme tuoneet myös kokonaan uusia ryhmiä liikennöitsijöiden asiakkaisiksi. Esimerkiksi Saimaan pyörälauttojen ja Turunmaan saariston vesiliikenteen reitti- ja aikataulutietoja haettiin verkkosivuiltamme kesällä kymmeniä tuhansia kertoja, ja uskomme vesiliikenteen lippujen nousevan myös matkaketjutusten joukossa.

Haja-asutusalueille suunnatuista kutsukyytipalveluistamme Reitit ja Liput -sovelluksessa on syksystä 2020 lähtien ollut tarjolla Porvoon alueella toimivan Kyläkyödin tilausmahdollisuus. Loppuvuonna 2021 sovelluksessa käynnistyivät Uudenkaupungin kutsukyytipilotin tilaukset, ja virinneen markkinakiinnostuksen myötä myös uusia kutsukyytihankeita on konkretisoitumassa vuonna 2022.

Matkaketju- ja kutsuliikenneratkaistuilla sekä kehitteillä olevilla matkailuhankkeilla haluamme elvyttää joukkoliikenneverkostoa erityisesti harvaan asutuilla alueilla. Jatkossa kehitämme edelleen joukkoliikenteen käyttöä helpottavia digitaalisia palveluita, joiden avulla voimme tukea joukkoliikenteen muodostumista aidosti kilpailukykyiseksi vaihtoehdoksi henkilöautoilulle ja näin edistää kestävästä elämäntapaa.

”

Reitit ja Liput -sovelluksen avulla olemme tuoneet kokonaan uusia ryhmiä liikennöitsijöiden asiakkaisiksi.





## PAKETTIPALVELUT



### Yhä useamman kuluttajan ja yrityksen valitsema pakettipalvelujen tarjoaja

Matkahuolto on Suomen toiseksi suurin pakettipalvelutoimija, joka tarjoaa valtakunnalliseen kuljetus- ja palveluisteverkoston perustuvia koti- ja ulkomaan logistiikkapalveluja kuluttajille ja yrityksille. Toimintamme kehittyi vuonna 2021 erittäin hyvin toimitusvolyyymimme kasvaessa yli 30 % tavoitekohderyhmissämme, kotimaisen verkkokaupan ja kuluttajien välisen vertaiskaupan paketeissa.





**Pakettisovelluksen avulla asiakas voi helposti hallinoida omia pakettejaan.**

Matkahuolto on kuluttajien ja yritysten yhä useammin valitsema vaihtoehto niin verkkokaupassa kuin muissakin pakettilähetysissä. Toimitamme lähetykset pääsääntöisesti noutopisteisiin, mutta enenevässä määrin myös suoraan vastaanottajien koteihin. Palvelupisteverkostomme kattaa koko Suomen käsittäen tällä hetkellä yli 2000 palvelupistettä, joista yli 700 on pakettiautomaatteja.

Koska palvelupisteen läheisyys on hyvin tärkeää asiakkaillemme, lisäämme edelleen sekä henkilökohtaista palvelua tarjoavia palvelupisteitä että etenkin pakettiautomaatteja, joissa suomalaiset asioivat kansainvälisesti vertailtuna erityisen mielellään. Tavoitteenamme on, että vuoden 2022 loppuun mennessä verkostossamme on vähintään 1 000 automaattia.

### Kasvun perustana parantunut tunnettuus

Koronan kiihdyttäessä edelleen kotimaista verkko- ja vertaiskauppaa Suomen pakettimarkkina kasvoi vuonna 2021 arviomme mukaan noin 20 %. Edellisvuoden tapaan Matkahuollon Pakettipalvelujen kuljetuksista positiivisimmin kehittyivät kotimaisen verkkokaupan ja kuluttajien välisen vertaiskaupan kuljetukset, joiden volyymit kasvoivat yli 30 %. Kuljetustemme kokonaisvolyymi säilyi kuitenkin edellisvuoden tasolla, koska olemme strategiamme mukaisesti sopimuskausien päättyessä luopuneet tietyistä toiminnoista, kuten erikseen aikataulutetuista tai erityiskäsittelyä vaativista paikallisjakeluista.

Teimme vuoden aikana myös merkittäviä avauksia ulkomaisen pakettivolyymien lisäämiseksi verkostossamme. Näistä tärkeimpiä oli kiinalaisen AliExpress-verkkokaupan pakettijakelun käynnistyminen. Jatkossa tavoitteenamme on kasvattaa kansainvälisten kuljetusten osuutta kokonaisvolyymistamme.

Lisäksi olemme täydentäneet palveluportfoliotamme ulkomaan pakettituotteilla, eli kotimaisen verkkokaupan ja suomalaisten kuluttajien ulkomaille lähettämällä paketeilla, joissa haluamme jatkossa olla asiakkaille kilpailukykyinen toimittaja-

vaihtoehto. Ensivaiheessa olemme tarjonneet kuljetuksia Pohjoismaihin, Baltian maihin ja useisiin Keski-Euroopan maihin. Vuoden 2022 aikana laajennamme toimitusalueitamme.

Loppuvuonna toimimme markkinoille Paketit-sovelluksen, joka sujuvoittaa entisestään asiointia kanssamme. Sovelluksella voi reaaliaikaisesti seurata verkkokaupasta ostettujen pakettien kulua, antaa ohjeita ja lisätietoja niiden säilyttämiseen ja kuljetamiseen sekä lähettää ja palauttaa paketteja helposti. Sovellus vastasi selkeään asiakastarpeeseen ja auttaa meitä jatkossa kasvutavoitteidemme saavuttamisessa.

Haluamme olla entistäkin läpinäkyvämpi palvelutarjoaja asiakkaillemme. Tämän tavoitteen mukaisesti olemme vuoden 2021 alusta lähtien julkaisseet verkkosivuillemme tiedot ruuhkaisimmista ja väljimmistä pakettiautomaateistamme sekä kertoneet kuukausittain, kuinka suuren osuuden noudettavista paketeista olemme noutopisteiden täytyttyä joutuneet ohjaamaan toiseen pisteeseen. Uudelleenohjattujen pakettien osuus kaikista noutopisteisiimme toimitetuista paketeista oli vuoden aikana vain 4,1 prosenttia.

Vaikka verkkokaupan kasvu on merkittävästi edistänyt vahvaa kehitystämme, vielä tärkeämpi tekijä kasvullemme on ollut se, että sekä tunnettuutemme että meihin liitetyt mielikuvat ovat parantuneet roimasti. Markkinatutkimukset vahvistavat, että olemme kuljetusyhtiöiden joukossa nousseet parhaita asiakaskokemuksia tarjoavaksi ja positiivisimmaksi paketti-toimijaksi. Tämä osoittaa, että panostuksemme asiakaskokemuksen kehittämiseen, digitalisaatioon ja helppokäyttöisiin, valtakunnallisesti kattaviin palveluihin ovat olleet oikean suuntaisia ja onnistuneita.

### Nopeat toimitukset edellyttävät entistä monipuolisempia kuljetusmuotoja

Vahvistaaksemme kilpailukykyämme verkko- ja vertaiskaupan kuljetuksissa, joissa asiakkaat toivovat lähetyksille yön yli -toimintuksiksi, olemme siirtyneet kuljettamaan paketteja bussien rinnalla



aiempaa enemmän myös rekoilla. Käytännössä ainoastaan päiväsaikaan toimiva linja-autoverkosto ei riitä palvelemaan asiakkaidemme tarvetta saada illalla jätetty paketti perille seuraavana päivänä.

Toinen syy lisääntyneeseen rekkojen käyttöön on se, että bussiverkosto ja bussien kapasiteetti eivät yksin riitä kasvaneiden volyyymiemme kuljettamiseen. Pikatoimituksissa ja maakuntakuljetuksissa bussiverkosto sen sijaan on tehokkain vaihtoehto mm. siitä syystä, että suurten logistiikkayhtiöiden palvelusta poiketen se tarjoaa meille etelä-pohjoisakselin lisäksi mahdollisuuden myös poikittaiskuljetuksiin maassamme. Harvaan asutuilla seuduilla kaikki hyötyvät siitä, että kuljetamme linja-autoissa sekä paketteja että ihmisiä. Tästä syntyy myös osa toimintamme positiivisesta hiilikädenjäljestä.

### Mittavia panostuksia tuotantoverkoston

Palveluiden kehittämisen lisäksi investoimme päättyneenä vuonna voimakkaasti tuotantoverkostomme kehittämiseen. Muutimme täysin uudistettuihin tiloihin Seinäjoella, Tampereella ja Vantaalla. Vantaan terminaalissa otimme käyttöön modernin lajittelijan, joka mahdollistaa suurten lähetysmäärien entistä tehokkaamman käsittelyn ja erilaisten asiakaskohtaisten lisäpalveluiden tai -optioiden rakentamisen sekä soveltuu hyvin myös pienten, luukkuun jaettavien lähetysten käsittelyyn. Olemme pilotoineet luukkuun jakelua lähes vuoden verran, ja vuoden 2022 aikana tuomme vaihtoehdon laajasti kuluttaja-, verkkokauppa- ja yritysasiakkaidemme käyttöön.

Palvelupisteverkostomme laajeni vuoden 2021 aikana noin 250 uudella palvelupisteellä, joista merkittävä osa on pakettiauto-

maatteja. Voidaksemme tarjota ympärivuorokautista palvelua otimme käyttöön ensimmäiset asemiemme yhteyteen ulos sijoitetut pakettiautomaatit ja suunnitelmisamme on jatkossa laajentaa niiden verkostoa voimakkaasti. Olemme nyt aiempaakin lähempänä kaikkia suomalaisia, ja jatkamme edelleen palvelupisteverkostomme laajentamista niin, että voimme kaikkialla Suomessa vastata kasvavaan kysyntään asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaisilla palveluilla.

### Tavoitteena vahva kasvu

Kaksi viimeksi kulunutta vuotta ovat olleet meille suurten muutosten aikaa. Olemme kehittäneet palveluitamme ja rakentaneet kyvykkyyksiämme niin, että meillä on nyt tukeva pohja lähteä tavoittelemaan kasvua. Vahvistamalla asemaamme kotimaisen verkkokaupan ensisijaisena kumppanina, rakentamalla asiakassuhteita ulkomaisiin verkkokauppoihin ja vahvistamalla edelleen tunnettuuttamme ja brändimielikuvaamme pyrimme saamaan aiempaa suuremman osuuden kasvavasta pakettimarkkinasta ja kaksinkertaistamaan kuljetusvolyyymimme vuoteen 2025 mennessä.

Jatkamme toimintojemme kehittämistä, jotta voimme tarjota asiakkaillemme entistä yksilöllisempää, kunkin asiakkaan meille ilmaisemien toiveiden mukaista palvelua ja markkinoiden parhaan asiakaskokemuksen. Näin toimien uskomme, että yhä useampi kuluttaja ja yritys valitsee pakettipalvelujensa tarjoajaksi meidät ja voi palvelujamme käytettyään todeta valinneensa oikein.



Matkahuolto on kuluttajien ja yritysten yhä useammin valitsema vaihtoehto niin verkkokaupassa kuin muissakin pakettilähetyksissä.







Yhä parempia  
asiakaskokemuksia

3



# Kehitämme toimintaamme ja luomme uusia palveluja yhä paremman asiakaskokemuksen tarjoamiseksi

Asiakkaat toivovat Matkahuollon palveluilta ennen kaikkea helpoutta. Tavoitteenamme on tehdä joukkoliikenteen käyttämisestä sekä pakettien lähettämisestä ja noutamisesta mahdollisimman sujuvaa. Kehitämme asiakaspolkuja, joiden avulla asiakkaamme saavat kaikkialla Suomessa helppokäyttöistä, yksilöllistä ja luotettavaa palvelua juuri itselleen sopivana ajankohtana.

## Kuuntelemme tarkkaan asiakkaidemme näkemyksiä ja toiveita

Parannamme jatkuvasti toimintamme asiakaslähtöisyyttä. Varmistaaksemme, että kaikki palvelumme kehittyvät tämän tavoitteen mukaisesti, selvitämme asiakkaidemme kokemuksia, mielipiteitä ja toiveita säännöllisesti useilla mittareilla ja tutkimuksilla.

## Omat mittarit ja tutkimukset

Matkalipun ostamisen, paketin lähettämisen, noutamisen tai kotijakelun sekä asiakaspalveluumme soittamisen jälkeen mitaamme palvelussa onnistumistamme asiakkaiden halukkuudella suositella Matkahuoltoa NPS (Net Promoter Score) -mittarilla. Vuonna 2021 suosittelemme oli kokonaisuudessaan hyvällä tasolla parantuen edellisvuodesta paketin lähettämisessä ja noutamisessa ja laskien hieman nettilipun ostamisessa.

Pakettipalveluiden yritysasiakkaiden tyytyväisyyttä mittaamme touko- ja lokakuussa toteutetuilla asiakastytyväisyyskyselyillä.

Tutkimuksessa selvitimme muun muassa sitä, miten toimintamme ja palvelumme vastaavat asiakkaiden odotuksia ja tarpeita. Kyselyn perusteella valitsimme tärkeimmät kehityskohteet vuodelle 2022.

Liikenneöitsijöiden asiakastytyväisyystutkimuksen toteutimme vuonna 2021 toista kertaa. Yksi tutkimuksen keskeisistä mittareista on suosittelemme halukkuutta selvittävä NPS-mittari. Tutkimuksen mukaan liikenneöitsijöiden suosittelemme halukkuus oli noussut merkittävästi.

Vuosittain teemme myös brändipositiointitutkimuksen, jonka avulla selvitetään Matkahuollon tunnettuutta, mielikuvia ja palveluiden käyttöä kuluttaja-asiakkaiden joukossa. Pakettipalveluissa olimme toimialan suositelluin toimija ja NPS-mittari nousi selvästi. Matkustajapalveluissa olimme suositelussa toimialan neljäs NPS-mittarin pysyessä lähes edellisen vuoden tasolla.

## SUOSITTELUHALUKKUUS ELI NPS (NET PROMOTER SCORE)

| Palvelussa onnistuminen | 2021 | 2020 | Sopimusasiukkaat 2021 | Sopimusasiukkaat 2020 |
|-------------------------|------|------|-----------------------|-----------------------|
| Paketin lähettäminen    | 74,0 | 72,7 | 74                    | 73                    |
| Paketin noutaminen      | 74,8 | 73,6 | 75                    | 74                    |
| Liikenneöitsijät        | 30,0 | 17,0 | 30                    | 17                    |
| Nettilipun ostaminen    | 61,1 | 63,3 | 61                    | 63                    |

| Brändipositiointitutkimus | 2021 | 2020 |
|---------------------------|------|------|
| Pakettipalvelut           | 18   | 7    |
| Matkustajapalvelut        | 10   | 11   |



### Muut tutkimukset

Omien tutkimustemme lisäksi selvitimme erityisesti asiakastytyv-  
väisyyttä ja brändiä useilla ulkopuolisilla tutkimuksilla.

Taloustutkimuksen ja Kauppalehden Brändien arvostus 2021 -tutkimuksessa nousimme suomalaisten eniten arvostamaksi kuljetus- ja logistiikka-alan brändiksi. Meillä on tämän tutkimuk-  
sen mukaan alamme positiivisin imago ja sitoutuneimmat asiak-  
kaat. Myös asiakastytyväisyysindeksimme kasvoi merkittävästi ja olimme sillä mitattuna toinen kaikista brändeistä. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat 15–79-vuotiaat suomalaiset valtakunnalli-  
sesti Ahvenanmaata lukuun ottamatta.

Taloustutkimuksen työelämän päättäjille toteuttamassa toi-  
mialatutkimuksessa sijoituimme toiseksi 22:n tutkitun kuljetus-  
ja logistiikka -alan brändin joukossa. Tutkimukseen vastanneet  
nimesivät kuljetustoimialan yritys kuvatekijöistä tärkeimmiksi luo-  
tettavuuden ja toimintavarmuuden.

T-Median Luottamus&Maine -tutkimuksessa, jossa teimme edeltävänä vuonna suuren maineloikan, maineemme jatkoi

vuonna 2021 positiivista kehittymistään kaikissa muissa dimen-  
sioissa paitsi vastuullisuudessa ja työpaikassa sekä tuotteissa &  
palveluissa. Vastuullisuudessa tulos säilyi ennallaan, tuotteissa &  
palveluissa muutos oli virhemarginaalin sisällä. Tutkimuksen koh-  
deryhmänä olivat 15–65-vuotiaat suomalaiset valtakunnallisesti  
Ahvenanmaata lukuun ottamatta.

Vuoden 2021 Sustainable Brand Index™ -tutkimuksessa suo-  
malaiset kuluttajat arvioivat meidät vastuullisimmaksi paketti- ja  
logistiikkabrändiksi. Kaikkien Suomessa arvioitujen 212 brändin  
joukossa olimme sijalla 58. Sustainable Brand Index™ -tutkimus  
on Euroopan suurin vastuullisuuteen keskittyvä bränditutkimus.

### Opiskelijayhteistyö

Vuoden 2021 aikana teimme yhteistyötä myös opiskelijoiden  
kanssa tarjoten heille tutkimusaiheita opinnäytetöihin. Vuoden  
aikana käynnistimme kolme tutkimusta: asiakaskokemustutkimus  
Towards excellent customer experience in e-commerce journey,  
asiakasyymmärrystutkimus Paremmiin perillä - Syvälinen asia-

kasymmärrys Matkahuollon asiakaskokemuksen tukena ja käy-  
tettävyytutkimus Reitit ja Liput -sovelluksen käytettävyydestä.  
Näistä asiakaskokemus- ja asiakasyymmärrystutkimus valmistuvat  
vuonna 2022.

### Asiakaskokemus- ja brändistrategiatyö käynnistyy

Aloitamme vuonna 2022 asiakaskokemus- ja brändistrategia-  
työn, jonka tavoitteena on kirkastaa asiakaskokemukseen ja  
brändiin liittyvä tahtotilamme: mitä brändimme edustaa, mitä  
lupaamme asiakkaillemme ja mihin suuntaan kehitämme asia-  
kaskokemusta. Strategiatyön myötä päivitämme myös brän-  
dillä johtamisen työkalut palvelemaan pian 90 vuotta täyttävän  
yhtiömme uusia tarpeita. Strategiatyö valmistuu keväällä 2022 ja  
aloitamme sen jalkauttamisen vuoden 2022 jälkipuoliskolla.

#### Taloustutkimuksen ja Kauppalehden Brändien arvostus 2021 -tutkimus

# 1.

kuljetus- ja logistiikka-alalla

#### Taloustutkimuksen toimialatutkimus

# 2.

kuljetus- ja logistiikka-alalla

#### T-Median Luottamus&Maine -tutkimus

# ++

#### Sustainable Brand Index™ -tutkimus

# 1.

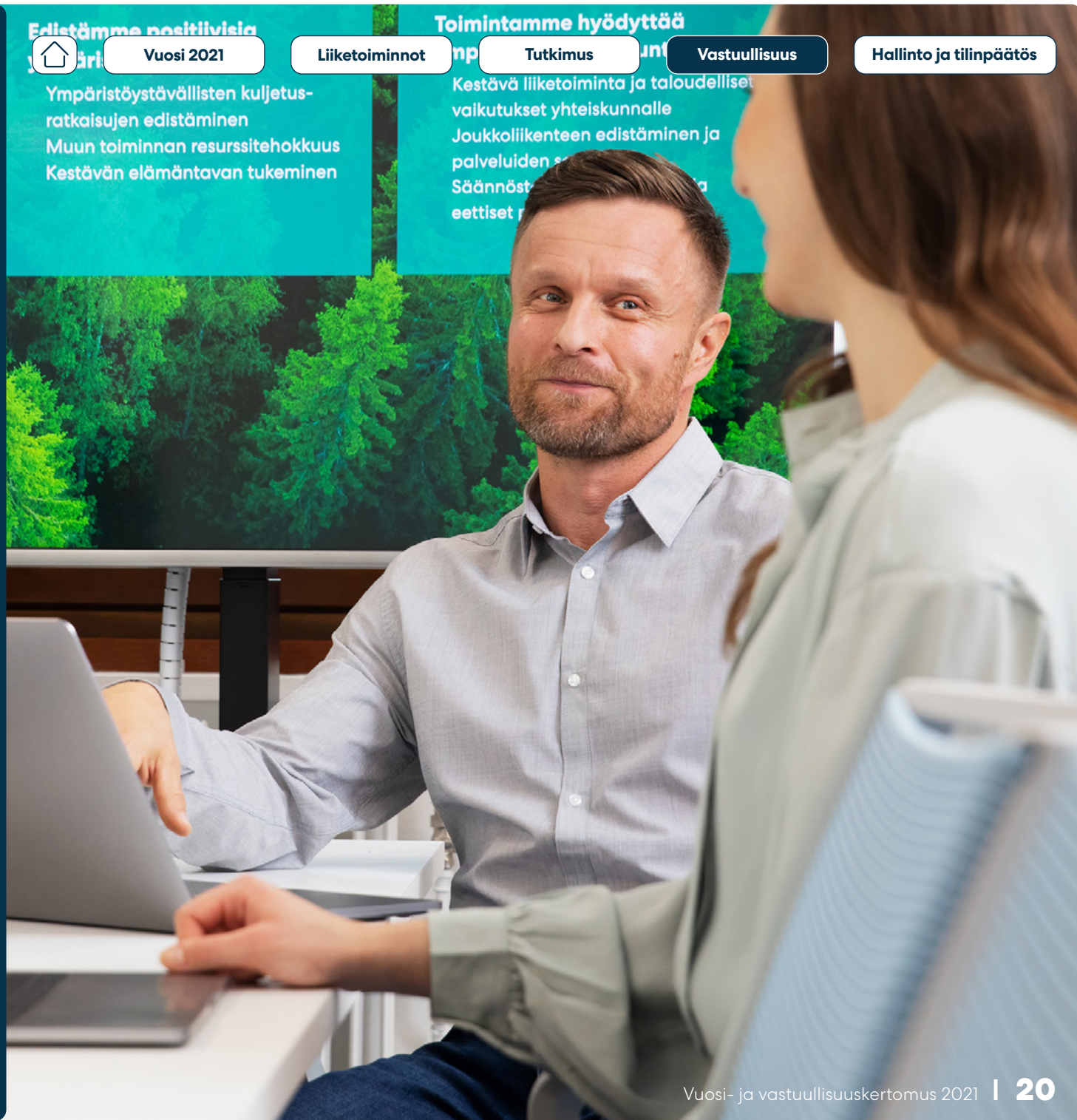
paketti- ja logistiikkabrändi  
Suomessa

# VASTUULLISUUS



Kestävästi tuotettuja  
joukkoliikenne- ja  
pakettipalveluita

# 4





## Vastuullisuus toimintamme ytimessä

Vastuullisuus on Matkahuollon toiminnan ytimessä – se leikkaa läpi organisaatiomme ja näkyy osana jokapäiväistä käytännön työtämme. Luomme parempaa tulevaisuutta edistämällä kestäviä matkustaja- ja pakettipalveluita. Otamme huomioon kestävän kehityksen periaatteet koskien niin ympäristöä, ihmisiä, yhteiskuntaa kuin taloutta.

Työssämme on tärkeää aktiivinen vuoropuhelu sidosryhmiemme kanssa ja heiltä palautteen saaminen. Otamme sidosryhmiemme odotukset huomioon kehitystyössä ja päätöksenteossa.

## Vastuullisuuden johtaminen

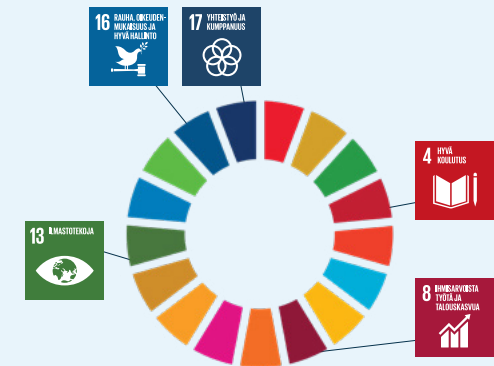
Matkahuollon hallitus hyväksyy Matkahuollon vastuullisuusohjelman sekä siihen sisältyvät tavoitteet ja mahdolliset ohjelmaan tarvittavat muutokset. Vastuullisuusohjelman edistymisestä raportoidaan hallitukselle säännöllisesti. Johtoryhmä sekä muutamat avainhenkilöt muodostavat vastuullisuuden ohjausryhmän, joka kokoontuu kvartaaleittain. Toimitusjohtaja ja muu johtoryhmä vahvistavat keskeiset politiikat, päättävät toimenpiteiden toteuttamisesta sekä seuraavat vastuullisuusohjelman ja sen tavoitteiden toteutumista. Lakiasiat ja vastuullisuus -yksikkö vastaa vas-

tuullisuusohjelman koordinoinnista ja ohjaamisesta sekä seurannasta ja raportoinnista. Käytännön tasolla vastuullisuutta edistävät läpileikkaavasti organisaation eri toiminnot. Ne vastaavat osa-alueiden toimenpiteiden toteuttamisesta ja vastuullisuuden integroimisesta osaksi liiketoimintaa.

Kunnioitamme kaikessa toiminnassamme kansainvälisesti hyväksytyjä ihmisoikeuksia ja huolehdimme siitä, että toimintamme täyttää YK:n Global Compact -periaatteiden asettamat vaatimukset.

## YK:n kestävän kehityksen tavoitteet

Olemme mukana edistämässä YK:n universaaleja kestävän kehityksen tavoitteita (Sustainable Development Goals). Olemme valinneet meille olennaisimmat viisi tavoitetta ja seitsemän alatavoitetta, joiden toteuttamiseen voimme eniten vaikuttaa joko vahvistamalla toimintamme positiivisia vaikutuksia tai ehkäisemällä negatiivisia vaikutuksia ihmisiin, ympäristöön, yhteiskuntaan ja talouteen. Myös muut tavoitteet ovat meille tärkeitä, mutta eivät samassa määrin.



**Tavoite 8:**  
Ihmisarvoista työtä ja talouskasvua  
(Tavoitteet 8.1 ja 8.8)

**Tavoite 17:**  
Yhteistyö ja kumppanuus  
(Tavoitteet: 17.17)

**Tavoite 13:**  
Ilmastotokeja  
(Tavoite 13.1)

**Tavoite 4:**  
Hyvä koulutus  
(Tavoite 4.4 ja 4.7)

**Tavoite 16:**  
Rauha, oikeudenmukaisuus ja hyvä hallinto  
(Tavoite 16.5)



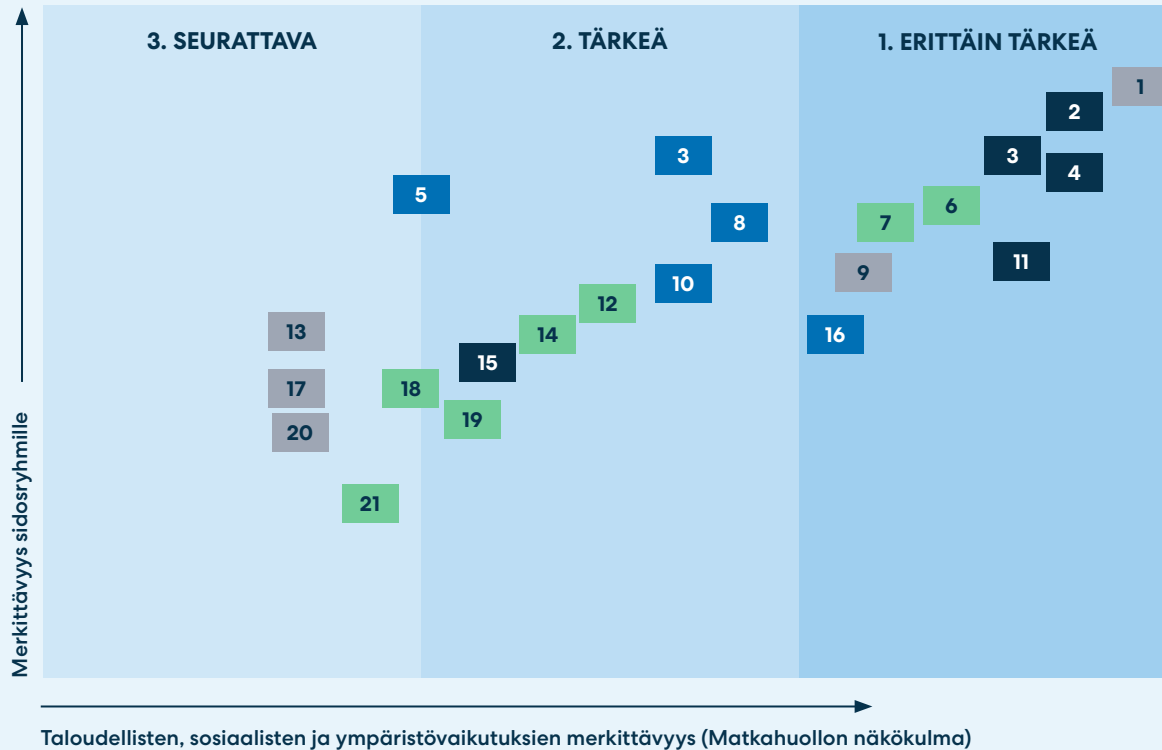
# Olenaisuusanalyysi

Matkahuollon hallitus hyväksyi vastuullisuusohjelmamme tammi-kuussa 2021. Ohjelma pohjautuu olenaisuusanalyysiin, jonka avulla määrittelimme meille tärkeimmät vastuullisuusteemat ja -tavoitteet sekä näiden toteutumista seuraavat mittarit.

Olenaisuusanalyysissä tarkastelimme aiheiden merkittävyyttä sidosryhmillemme sekä toimintamme taloudellisia, sosiaalisia ja ympäristövaikutuksia. Halusimme löytää teemat, joihin voimme toiminnallamme vaikuttaa, joissa sidosryhmämme odottavat meiltä aktiivisuutta ja joissa itse haluamme erityisesti edistää kestävää kehitystä. Kaikkein olennaisimmiksi tunnistimme neljä

teemaa: Pidämme huolta työntekijöistämme, Olemme houkutteleva yhteistyökumppani ja palveluntarjoaja, Edistämme positiivisia ympäristövaikutuksia ja Toimintamme hyödyttää ympäröivää yhteiskuntaa.

Osana vastuullisuusohjelmaamme arvioimme kaikki YK:n kestävä kehityksen tavoitteet ja näiden alataavoitteet.



|     |  |  |
|-----|--|--|
| 1.  | Ympäristöystävällisten kuljetusratkaisujen edistäminen   |  |
| 2.  | Asiakaslähtöisyyden huomioiminen erinomaisella palvelulla ja luotettavuudella                                      |  |
| 3.  | Valtakunnallinen kumppani, liikennöitsijöiden yhdistäjä ja joukkoliikenteen edistäjä                               |  |
| 4.  | Turvallisten ja laadukkaiden tuotteiden ja palveluiden tarjoaminen   |  |
| 5.  | Kestävä liiketoiminta ja pitkän aikavälin kannattavuus   |  |
| 6.  | Hyvä yrityskulttuuri ja johtaminen   |  |
| 7.  | Työntekijöiden terveys, hyvinvointi ja turvallisuus  |  |
| 8.  | Uudistuminen kestäville, asiakaslähtöisillä innovaatioilla   |  |
| 9.  | Kestävän liikkumisen ja kuluttamisen edistäminen tarjoamalla kestäviä tuotteita ja palveluita                      |  |
| 10. | Yhteiskunnan toimivuuden kannalta tärkeiden palveluiden tarjoaminen haja-asutusalueille ja pienille paikkakunnille |  |
| 11. | Kumppanuudet ja yhteistyö kestävä kehityksen edistämiseksi   |  |
| 12. | Vastuulliset henkilöstökäytännöt   |  |
| 13. | Uusiutuvan energian ja energiatehokkuuden lisääminen omissa toiminnoissa   |  |
| 14. | Osaamisen kehittäminen ja koulutus   |  |
| 15. | Vastuullinen toimitusketjun hallinta   |  |
| 16. | Määräysten noudattaminen ja eettiset liiketoimintaperiaatteet  |  |
| 17. | Kiertotalous, mukaan lukien tehokas jätteidenhallinta  |  |
| 18. | Motivoiminen ja sitouttaminen  |  |
| 19. | Monimuotoisuus ja tasa-arvoiset mahdollisuudet   |  |
| 20. | Kestävien, uusiutuvien pakkauksien kehittäminen ja lisääminen  |  |
| 21. | Hyvä työnantajamielikuva   |  |

- Pidämme huolta työntekijöistämme
- Toimintamme hyödyttää ympäröivää yhteiskuntaa
- Olemme houkutteleva yhteistyökumppani ja palveluntarjoaja
- Edistämme positiivisia ympäristövaikutuksia



# Matkahuollon vastuullisuusohjelman toteutuminen vuonna 2021

## PIDÄMME HUOLTA TYÖNTEKIJÖISTÄMME



| Teema   | Mittari:   | Vuonna 2021 | Tavoite   |
|---|--|-------------|---|
| Kehitämme yrityskulttuuria ja johtamista              | Työhyvinvointikyselyn kokonaisuuDET ja esihenkilökyselyn kokonaispisteet | 3,8         | 4/5 vuonna 2023   |
| Varmistamme työturvallisuuden                         | Tapaturmataajuus   | 45,1        | 40 vuonna 2023<br>Pitkän aikavälin tavoite 0 tapaturmaa |
| Huolehdimme henkilöstön terveydestä ja hyvinvoinnista | Sairauspoissaolot, %   | 7,0         | 5,5 vuonna 2021   |

## OLEMME HOUKUTTELEVA YHTEISTYÖKUMPPANI JA PALVELUNTARJOAJA



| Teema   | Mittari  | Vuonna 2021  | Tavoite              |
|---|--|--|----------------------|
| Olemme valtakunnallinen kumppani                          | Tarkempi mittari määritellään vuosien 2021-2022 aikana |  |                      |
| Tarjoamme parasta palvelua ja parannamme asiakaskokemusta | NPS (Net Promoter Score)                               | Nettilippujen ostaminen 59<br>Paketin lähetys 74<br>Paketin nouto 75 | Jatkuva parantaminen |

## EDISTÄMME POSITIIVISIA YMPÄRISTÖVAIKUTUKSIA



| Teema  | Mittari  | Vuonna 2021                                   | Tavoite  |
|--|--|---|--|
| Edistämme ympäristöystävällisiä kuljetusratkaisuja | Hiilidioksidipäästöt, CO <sub>2</sub> e                            | Scope1: 771<br>Scope2: 1 858<br>Scope3: 6 671 | Hiilineutraali koko toiminnan osalta vuonna 2030                                       |
| Tuemme kestävää elämäntapaa                        | Säännöllinen viestintä vuosittain viestintäsuunnitelman mukaisesti |   | Tietoisuuden lisääminen kestävästä elämäntavasta, erityisesti kestävästä liikkumisesta |

## TOIMINTAMME HYÖDYTTÄÄ YMPÄRÖIVÄÄ YHTEISKUNTAA



| Teema   | Mittari  | Tavoite           |
|---|--|-------------------|
| Luomme taloudellista (ml. kannattavuus) ja omistaja-arvoa     | Määritellään strategia- ja omistajastrategiatyön osana vuonna 2022 |                   |
| Noudatamme toiminnassamme säännöksiä ja eettisiä periaatteita | Työntekijöistä koulutettu eettisistä ohjeista                      | 100 % vuonna 2022 |
|   | Toimittajista sitoutunut eettisiin ohjeisiin                       | 100 % vuonna 2024 |



# Jatkuvaa vuoropuhelua sidosryhmiemme kanssa

| Sidosryhmä   | Vuorovaikutuksen tavat ja kanavat   | Sidosryhmälle keskeiset vastuullisuusaiheet ja teemat  | Esimerkkejä Matkahuollon toimista 2021   |
|--|---|--|--|
| <b>Yritysasiakkaat</b>                                 | Tapaamiset, materiaalit, tapahtumat, verkkosivut, uutiskirjeet, kyselyt, asiakaspalautteet  | Luotettavat ja nopeat pakettitoimitukset. Koronaturvallisten toimenpiteiden noudattaminen kuljetuksissa ja asiakaskohtaisissa. Kuljetusten ja palveluiden ilmasto- ja ympäristöystävällisyys.  | Uuden ajojärjestelmän ja toimintamallin rakentaminen nopeamman ja kustannustehokkaamman palvelun tarjoamiseksi asiakkaille. Pakettikuljetuksissa koronaohjeistuksien käyttöönotto. Pakettipalveluiden hiilineutraalustavoitteen edistäminen.   |
| <b>Kuluttaja-asiakkaat</b>                             | Päivittäiset asiakaskohtaukset, asiakaspalauttekanavat, verkkosivut, sosiaalisen median kanavat, uutiskirjeet, kyselyt, tapahtumat, kuluttajatutkimukset                                      | Sujuva asiointi. Kattavat aikataulutiedot ja lippuvaihtoehdot. Mahdollisimman lähelle toimitettavat edulliset ja nopeat pakettitoimitukset. Pakkausmateriaaleissa tarjolla ympäristöystävällisiä ja kierrätettäviä vaihtoehtoja. Turvallisten asiakaskohtaamisten varmistaminen koronapandemian aikana.  | Reitit ja Liput -sovelluksen ja kutsukyytien kehittäminen. Paketit -sovelluksen käyttöönotto. Asiakkaalle ympäristöystävällinen ja kierrätettävä Repack-pakkaus pakettien lähettämiseen. Koronapandemian aikana pakettien luovutuksessa luovuttiin saapumisilmoituksen allekirjoittamisesta ja valtakirjasta. Asiakaskohtaisissa otettiin käyttöön turvavälit. Asiakkaille viestittiin koronasta johtuvista kiinniloista toimipaikoissa. |
| <b>Omistajat (liikennöitsijät)</b>                     | Yhtiökokous, infotilaisuudet, tapahtumat, uutiskirjeet, oma extranet, koulutukset, kyselyt  | Omistaja-arvon kasvattaminen. Koko maan kattavan joukkoliikenteen edistäminen. Digitaalisten matkustaja- ja liikennöitsijäpalveluiden kehittäminen ja tarjoaminen sekä liikennöitsijöiden kilpailukyvyyn edistäminen. Tuki ja apu koronatoimissa ja niistä viestimissä pandemian aikana.   | Ensimmäisenä Suomessa valtakunnallisen tunnustepohjaisen lippu- ja maksujärjestelmän käyttöönotto. Matkaketjujen suunnittelu ja tarjoaminen, mm. Reitit ja Liput -sovelluksen laajentaminen. Koronaohjeistusten kokoaminen ja infotilaisuuksien järjestäminen. Liikennöitsijöiden muistuttaminen koronaturvallisista toimenpiteistä koronapandemian aikana. Asiakastytyväisyys- ja vastuullisuuskyselyt liikennöitsijöille.              |
| <b>Henkilöstö</b>                                      | Jokapäiväinen vuoropuhelu, perehdytyskeskustelut, tiimipalaverit, tavoite- ja kehityskeskustelut, henkilöstökyselyt, infotilaisuudet, intranet, muut sisäisen viestinnän kanavat, koulutukset | Henkilöstön osaamisen kehittäminen. Henkilöstön hyvinvoinnin tukeminen. Työskentelytapojen kehittäminen. Koronaturvallinen työympäristö.   | Uuden MOppi-verkkokoulutusympäristön käyttöönotto ja laaja koulutustarjonta. Esihenkilöiden valmentaminen valmentamaan johtamistapaan. Esihenkilöiden ja asiantuntijoiden hyvinvointiohjelma. Koronaturvallisen työympäristön varmistaminen eri toimenpitein. Tapamme työskennellä -toimintamallin luominen ja etätöiden mahdollistaminen työntekijöille jatkossakin.  |
| <b>Toimittajat ja muut kumppanit</b>                   | Tapaamiset, tapahtumat, uutiskirjeet, kyselyt, koulutukset  | Vakaa liiketoimintaa. Jatkuvuus. Selkeät yhteistyömallit. Toimitusvarmuus ja nopeat toimitusajat. Kestävän kehityksen mukaisten toimenpiteiden edistäminen.  | Hybridimallin kautta toimitusvarmuuden ja -nopeuden kasvattaminen. Prosessien jatkuva kehittäminen kumppaneiden kanssa. Energiatehokkaan lajittelijan käyttöönotto uudessa logistiikkaterminaalissa. Ensimmäinen sähkökäyttöinen pakettiauto pakettikuljetuksiin.  |
| <b>Viramomaiset ja muut yhteiskunnalliset toimijat</b> | Tapaamiset, tapahtumat, kyselyt, ulkoinen viestintä   | Liikennöitsijöiden digitaalisten valmiuksien edistäminen ja digitaalisten palveluiden kehittäminen. Liikenteen monimutkaisuuden yksinkertaistaminen nykyaikaisilla lippujärjestelmillä. Lippujärjestelmän valtakunnallinen toimivuus. Julkisen liikenteen reitit ja vuorot yhdestä paikasta. Kustannustehokkaat palvelut ilmasto- ja ympäristönäkökulmat huomioiden. | Valtakunnallisen tunnustepohjaisen lippu- ja maksujärjestelmän kehittäminen ja käyttöönotto. Kutsukyytipalvelun laajentaminen. Eri sidosryhmien näkökulmien selvittäminen valtakunnallisen lippujen yhteentoimivuuden säilyttämiseksi.   |
| <b>Järjestöt ja oppilaitokset</b>                      | Verkkosivut, tapahtumat, kyselyt  | Etähallittavat lipunostopalvelut. Reittiopaspalvelut.  | Selvitykset etähallittavien lipunostopalveluiden mahdollistamiseksi. Verkkopohjaisen reittiopaspalvelun tarjoaminen.   |
| <b>Media</b>   | Tilaisuudet, tapaamiset   | Toimintaan, talouteen ja kuluttajien tarpeisiin sekä koronatoimenpiteitä koskeviin kysymyksiin vastaaminen.  | Aktiivinen mediaviestintä ja toimittajien tiedusteluihin vastaaminen.  |



[Vuosi 2021](#)[Liiketoiminnot](#)[Tutkimus](#)[Vastuullisuus](#)[Hallinto ja tilinpäätös](#)

## HENKILÖSTÖ



### **Pidämme huolta työntekijöistämme**

Johtamisen tavoitteemme ja toimintamme sydän on osaava, hyvinvoiva ja aikaansaava henkilöstö, jota johdetaan taitavasti valmentavalla tavalla. Haluamme luoda kannustavan ja reilun työyhteisön, jossa on vahva yhteishenki ja avoin vuorovaikutus.



Tarjoamme säännöllistä ja ammattitaitoa tukevaa koulutusta mm. digitaalisen MOppiverkkokoulutus-alustan kautta.

Vuonna 2021 panostimme voimakkaasti ja ennaltaehkäisevästi henkilöstömme tukemiseen hyvinvointi- ja jaksamishaasteissa. Haasteita aiheuttavat jatkuvasti kiihtyvät työelämän vaatimukset, ja niitä ovat edelleen kasvattaneet koronapandemia ja yrityksessämme meneillään oleva laaja muutosprosessi. Hyvinvointi- ja jaksamishaasteisiin vastaaminen vaatii esimiehiltämme kykyä sekä johtaa itseään että tukea työntekijöitä toimimaan niin, että haasteet pysyvät hallittavissa olevalla tasolla ja riittävä palautuminen on mahdollista.

### Uni ja palautuminen vuoden pääteemoja

Vuonna 2021 keskeisiä hyvinvoinnin ja jaksamisen teemojamme olivat uni ja palautuminen. Näitä aiheita käsitelty luento pidettiin osana esimiesvalmennusta ja tarjottiin koko henkilöstölle intranetissä. Lisäksi järjestettiin kaikille avoin Hyvää (t)työtä Matkahuolto -unikoulu ja esimiesvalmennuksissa käsiteltiin hyvää unta ja liikuntaa arkiliikunnan näkökulmasta.

Loppuvuonna käynnistyneessä hyvinvointipilotissa kaikille esimiehille ja asiantuntijatehtävissä työskenteleville lähetettiin kuormittumista ja kuormittumisvaaraa kartoittava Työoptiivoimavarakysely. Työterveyshuoltomme kävi läpi vastaukset ja kutsui osallistumaan Firstbeat Life -hyvinvointianalysiin henkilöt, jotka kyselytulosten perusteella voisivat siitä hyötyä. Nämä henkilöt saivat puoleksi vuodeksi käyttöönsä Firstbeat-mittauslaitteen, jolla voi sykevälivaihtelun perusteella seurata stressitasoaan, untaan ja liikkumistaan sekä saada raportin siitä, miten on palautunut. Firstbeat-ohjelma jatkuu vuonna 2022 ryhmävalmennuksin ja psykologihastatteluin.

### Joustavia toimintamalleja jaksamisen tukemiseen

Tarjoamalla joustavia, erilaisiin elämäntilanteisiin sopivia työskentelyratkaisuja haluamme tukea työntekijöitämme työn ja vapaa-ajan tasapainottamisessa. Työkyvyn vaarantuessa sovi-taan työn muokkauksesta tai muutoksista työaikaan määrä-ajaksi. Lisäksi tarjoamme mahdollisuuden laajaan etätyöskente-lyyn Tapamme työskennellä -toimintamallimme puitteissa.

Koko organisaatiossamme on käytössä toipumista tukeva menettely tilanteisiin, joissa esimerkiksi työkuormitus uhkaa joh-ttaa uupumiseen tai on jo johtanut sairauslomaan. Pyrimme työ-

aikaa lyhentämällä tai työtehtäviä keventämällä palauttamaan työkyvyn ja saamaan työkuormituksen tasolle, joka mahdollistaa työssä jaksamisen.

Työterveyshuollon palvelujen lisäksi tuemme työntekijöidemme hyvinvointia ja jaksamista mm. työkykyä uhkaavien ongelmien ajoissa havaitsemiseen tähtäävällä varhaisen tuen mallilla, päih-deohjelmalla, mielen tukemisen palveluilla sekä terveellisiin elä-mäntapoihin kannustavilla henkilökuntaeduilla ja kampanjoilla.

### Työterveys ja -turvallisuus vahvasti esillä

Koronapandemian jatkuessa kiinnitimme edelleen vuonna 2021 erityistä huomiota työntekijöidemme terveysturvallisuuteen. Siihen liittyviä käytäntöjämme leimaa se, että noin 80 % henki-lökunnastamme työskentelee tuotannollisissa tehtävissä, joissa etätyö ei ole mahdollista. Tästä syystä maskien käyttö ja huolel-liset hygieniakäytännöt ovat meille keskeiset keinot välttää tar-tuntoja.

Vuonna 2021 henkilökuntamme kokonaissairauspoissaolot kas-voivat edellisvuodesta ja olivat 7 %. Tavoitteenamme on vähen-tää sairauspoissaolot 5,3 %:iin vuoteen 2024 mennessä.

Haluamme varmistaa koko henkilöstöllemme turvallisen työ-ympäristön ohjeistamalla ja kannustamalla heitä noudattamaan turvallisia työskentelytapoja, käyttämään turvallisuutta paranta-via työvälineitä, välttämään vaaratilanteita sekä osallistumaan järjestämiimme turvallisuuskoulutuksiin. Vuonna 2021 järjestimme verkkokurssin tuotannon työturvallisuudesta ja vuoden 2022 alussa otimme tuotannossa käyttöön LähiTapiolan työturval-lisuussovellus Riskipulssin. Sovelluksessa työntekijämme voivat tehdä havaintoja läheltä piti -tilanteista ja ilmoittaa työtapatu-rmista. Raportoituja havaintoja seurataan ja niiden pohjalta teh-tävistä toimenpiteistä päätetään työturvallisuusjohtoryhmässä.

Tavoitteenamme on vuosittain alentaa työtapaturomataa-juutta, jota mittaamme tapaturmien määrän miljoonaa työtun-tia kohti ilmaisevalla TRIF-luvulla (Total Recordable Injury Fre-quency).

Vuonna 2021 tapaturmataajuutemme oli 45,1. Vuoteen 2023 mennessä pyrimme tapaturmataajuuteen 40 ja pitkällä aikavä-llillä ehkäisemään työtapaturomat kokonaan.

**Verkkokoulutuslusta MOppi otettiin käyttöön**

Tarjoamalla säännöllistä, ammattitaitoa tukevaa koulutusta haluamme varmistaa henkilöstömme hyvän ammattitaidon sekä tarjota urapolkuihin monipuolisia oppimis- ja kehittymismahdollisuuksia. Koulutusten suunnittelussa ja kehittämisessä otamme huomioon asiakkaidemme, kumppaniemme ja yhteiskunnan meihin kulloinkin kohdistamat odotukset ja vaatimukset.

Vuonna 2021 käynnistyivät Valmentava johtaminen -esimiesvalmennukset, jotka jatkuvat vuonna 2022.

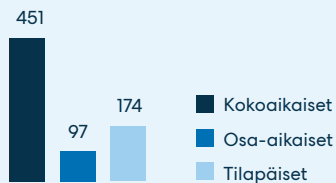
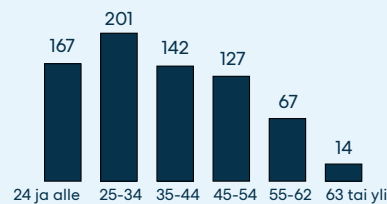
Keväällä 2021 otimme käyttöön MOppi-verkkokoulutuslusta, joka tarjoaa koulutusta mm. tuotannon tehtäviin, esimiesten työkykyjohtamiseen ja työturvallisuuteen. MOppi-koulutukset on tuotettu pääosin sisäisesti, mutta niitä on tilattu myös ulkopuolisilta toimijoilta. Koulutuksia oli vuoden 2021 loppuun mennessä tehty noin 1500 kertaa ja ne ovat saaneet hyviä arvosanoja (yli 4/5).

**Monimuotoisuus ja tasa-arvo keskeisiä työyhteisöme periaatteita**

Haluamme taata työyhteisön, jossa kaikkia kohdellaan yhdenvertaisesti, reilusti ja oikeudenmukaisesti. Kohtelemme kaikkia yhdenvertaisesti sukupuoleen, ikään, etniseen taustaan, seksuaaliseen suuntautumiseen tai muuhun henkilökohtaiseen ominaisuuteen katsomatta, emmekä hyväksy syrjintää, häirintää, ahdistelua tai epäasiallista kohtelua missään tilanteessa.

Haluamme tarjota työntekijöillemme yhdenvertaiset mahdollisuudet onnistua ja kehittyä työssään. Yhdenvertainen kohtelu näkyy muun muassa rekrytoinnissa, työtehtävien jakamisessa, uralla etenemisessä ja työtehtävien monipuolistamisessa.

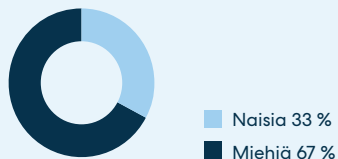
Työntekijäjoukkomme on monimuotoinen ja -kulttuurinen. Jotta kykenemme entistä paremmin tiedostamaan, ymmärtämään ja hyödyntämään erilaisten työntekijöidemme näkökannat ja osaamisen, nostamme monimuotoisuuden erityisteemaksemme vuonna 2022. Haluamme tuoda monimuotoisuuden olennaiseksi osaksi koko organisaatiomme toimintaperiaatteita, päivittäistä toimintaa ja johtamista.

**Henkilöstön työaika muodot, hlö****Henkilöstön ikäjakauma, hlö****Koulutuskerrat vuodessa, lkm**

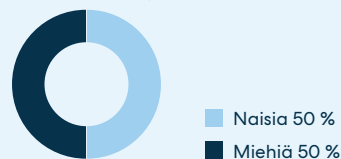
Yhteensä **1848** joista  
**1 486** sisäisiä (MOppi) ja ulkoisia verkkokoulutuksia  
**79** sisäisiä ja ulkoisia lähi- ja Teams-koulutuksia  
 MOpissa tarjolla **22** verkkokurssia

**Työntekijöiden sukupuolijakauma, %**

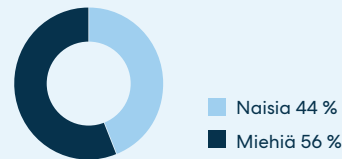
Henkilöstömäärä kokonaisluku 718

**Hallituksemme sukupuolijakauma, %**

Hallituksessa 12 jäsentä

**Johtoryhmän sukupuolijakauma, %**

Johtoryhmässä 10 jäsentä



# Matkahuolto Helsinki Priden yhteistyökumppani



Matkahuolto oli Helsinki Priden, Suomen suurimman ihmisoikeus- ja kulttuuritapahtuman, virallinen yhteistyökumppani vuonna 2021. Helsinki Priden tavoitteena on poistaa kulttuuriin ja kieleen sekä yhteiskunnan rakenteisiin, arvoihin ja normeihin sisältyvää eriarvoisuutta.

Lähdimme Priden kumppaniksi, koska haluamme antaa tukemme yhdenvertaisuuden, tasa-arvon ja ihmisoikeuksien edistämiseksi. Monimuotoisuus ja tasa-arvo ovat tärkeitä teemoja myös omassa työyhteisössämme. On tärkeää, että jokainen voi työpaikalla olla oma itsensä ja tuntea olonsa turvallisiksi ja arvostetuksi.

Helsinki Pride -viikkoa vietettiin 28.6.–4.7.2021. Se järjestettiin koronaviruksen takia hybriditapahtumina, joihin oli fyysisen läsnäolon lisäksi mahdollista osallistua virtuaalisesti. Lisätäksemme kuluttajien tietoisuutta Priden tärkeästä sanomasta toimme sitä laajasti esiin kanavissamme ja järjestimme viikon kunniaksi mm. pakettitarjouksen.



## KUMPPANUUS



### **Olemme houkutteleva yhteistyökumppani ja palveluntarjoaja**

Vahvistamme kumppanuukiamme ja autamme liikennöitsijöitä heidän toimintansa ja vastuullisuutensa kehittämisessä. Keskitymme vastuulliseen toimitusketjun hallintaan ja asiakaskokemuksen parantamiseen.



Ydintehtävämme on alusta asti ollut linja-autotoimialan palvelu- ja markkinointiyhtiönä toimiminen

Tuo tehtävä on edelleen toimintamme keskiössä, mutta kasvamme ja digitalisoitumisemme myötä tarjoamme nyt monipuolisia matkustamiseen, kuljetuksiin ja logistiikkaan liittyviä palveluita sekä digitaalisen vuorovaikutus- ja yhteistoiminta-alustan laajalle toimijaverkolle.

Yhteistyökumppaneitamme ovat liikennöitsijöiden lisäksi esimerkiksi viranomaiset, kaupungit ja kunnat sekä yritysasiakkaat kuten verkkokaupat. Verkostomme kautta yhdistämme eri toimijat toisiinsa mahdollistaen näin palveluiden kehittämisen ja tarjoamisen sekä valtakunnallisesti että paikallisesti. Tavoitteenamme on syventää ja laajentaa yhteistyötä sekä nykyisten että mahdollisten uusien kumppaneiden kanssa.

### Maanlaajuisten liikennöinti- ja logistiikkapalvelujen mahdollistaja ja kehittäjä

Toimintamallimme, jossa kuljetamme linja-autoilla paketteja ja ihmisiä samalla kertaa, on ainutlaatuinen. Se vähentää ympä-



**Kehitimme edelleen liikennöitsijöille suunnattua Matkassa-palvelukokonaisuutta.**

ristövaikutuksia ja mahdollistaa palvelujen pitämisen saatavilla koko Suomessa. Haluamme toiminnallamme edelleen edistää joukkoliikenteen käyttöä ja tukea harvaanasuttujen seutujen elinvoimaisuutta.

Tähän päästöksemme jatkoimme vuonna 2021 digitaalisten ratkaisujemme ja palveluverkostomme kehittämistä. Otimme mm. käyttöön valtakunnallisen tunnistepohjaisen lippu- ja maksujärjestelmän. Se tarjoaa matkustajille entistä vaivattomampia digitaalisia liikkumisen palveluita ja tukee merkittäväällä tavalla liikennöitsijöiden toimintaa. Logistiikkapalveluissa laajensimme edelleen palvelupisteverkostoamme, tehostimme kuljetusverkostoamme ja investoimme voimakkaasti tuotantoverkostomme kehittämiseen voidaksemme entistä paremmin palvella asiakkaitamme koko Suomessa.

### Vastuullisuus keskeisenä periaatteena yhteistyöverkostomme toiminnassa

Meille on tärkeää, että kuten me, myös yhteistyökumppanimme ja toimittajamme noudattavat toiminnassaan ympäristöön, ihmisiin ja yhteiskuntaan liittyviä vastuullisuusperiaatteita.

Toteutimme vuonna 2021 liikennöitsijöiden vastuullisuuskeskustelun, jonka tarkoituksena oli selvittää liikennöitsijöiden näkemyksiä vastuullisuudesta ja kiinnostusta yhteistyöhön kestävästä kehityksen edistämiseksi. Lisäksi halusimme tunnistaa liikennöitsijöiden tarpeita vastuullisuusyhteistyölle. Selvitys antoi meille suuntaviivat lähteä kehittämään vastuullisuuspalveluita liikennöitsijälähtöisesti. Erityisesti vastuullisuuskoulutukset ja päästöraportointi tunnistettiin liikennöitsijöille tärkeiksi aiheiksi.

## Porvoon Kyläkyty on nykyaikainen kutsuliikennepalvelu

**Matkahuollon kunnille ja kaupungeille tarjoama kutsuliikennepalvelu on moderni ja kustannustehokas tapa elvyttää joukkoliikenneverkostoa ja parantaa asukkaiden liikkumismahdollisuuksia. Palveluallustamme mahdollistaa joukkoliikenteeseen saumattomasti kytkeytyvän kutsuliikenteen ja matkaketjuratkaisut.**



**Ensimmäisiä kutsuliikenneratkaisujamme on Porvoon Kyläkyty-palvelu, jossa yhteistyö Porvoon kaupungin kanssa käynnistyi vuonna 2020. Kyläkyty liikennöi Porvoon keskustan ja haja-asutusalueiden välillä. Tämä Porvoon kaupungin tarjoama palvelu tilataan Reitit ja Liput -mobiilisovelluksellamme tai soittamalla ja se kuljettaa matkustajat tilausten mukaan ovelta ovelle.**

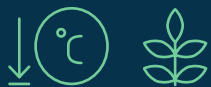
**Porvoon Kyläkyty sekä Reitit ja liput -sovelluksemme oli hopeamitalisti Keskuskauppakamarin Vuoden 2021 vastuullisuusteko -kilpailun yleisöäänestyksessä.**

**“Kyläkytydin avulla olemme Porvoossa pystyneet ratkaisemaan haja-asutusalueen vähäisen joukkoliikennetarjonnan ongelmaa ja vähentämään autoriippuvuutta.”**

**- Hanna Linna-Varis, liikennesuunnittelupäällikkö, Porvoon kaupunki**

[Vuosi 2021](#)[Liiketoiminnot](#)[Tutkimus](#)[Vastuullisuus](#)[Hallinto ja tilinpäätös](#)

## ILMASTO JA YMPÄRISTÖ



### Edistämme positiivisia ympäristövaikutuksia

Panostamme Pakettipalveluissamme ympäristöystävällisiin kuljetusratkaisuihin ja keskitymme resurssitehokkuuteen myös muussa toiminnassamme. Tuemme kuluttajien kestävä elämäntapaa lisäämällä tietoisuutta joukkoliikenteestä ja kannustamalla sen käyttämiseen.



Koska suurin osa päästöistämme syntyy Pakettipalveluidemme kuljetuksista, pystymme merkittävimmin vähentämään päästöjämme vaikuttamalla kuljetusratkaisuihin. Keskeiset keinot tähän ovat vähäpäästöisten ja hiilineutraalien kuljetusten lisääminen, reittien optimointi, ekologisemman ajotavan omaksuminen ja kuljetusten yhdisteleminen.

Osana Matkahuolto hiilineutraali 2030 -tiekarttaamme teimme vuoden 2021 aikana selvityksen päästövähennyskeinoista ja niiden vaikuttavuudesta. Selvityksen pohjalta laadimme tarkemmat suunnitelmat ja tavoitteet päästöjen vähentämiseksi.

### Edistysaskeleita sähköiseen kuljetuskalustoon siirtymisessä ja kuljetusten optimoinnissa

Vuoden 2021 lopulla otimme käyttöön ensimmäisen sähköpakettiauton pääkaupunkiseudulla ja vuoden 2022 aikana kasvatamme sähköautojen määrää kuljetuskalustossamme. Löytäksemme tarpeisiimme parhaiten sopivat sähköiset kuljetusvaihtoehdot seuraamme tiiviisti sähköautomallien kehitystä ja käymme aktiivista vuoropuhelua autovalmistajien ja jälleenmyyjien kanssa.

Otamme kaikissa hankinnoissamme ja kuljetuskumppanien valinnassa huomioon resurssitehokkuuden, mahdollisimman alhaiset päästöt ja luonnonvarojen kestävä käyttö.

Lisäksi keskitymme kuljetusreittien ja täyttöasteiden optimointiin sekä kuljetusten yhdistelyyn. Vuoden 2022 aikana pilotoimme uuden, suunnittelua entisestään tehostavan ajojärjestelyjärjestelmän käyttöä ja koulutamme kuljettajamme ekologiseen ajotapaan. Osa paketeistamme kulkee busseissa yhdessä matkustajien kanssa, jolloin resurssien käyttö ja ympäristövaikutukset jäivät erillisiä pakettikuljetuksia alhaisemmiksi. Syntyvä positiivinen ilmasto vaikutus eli hiilikädenjälki auttaa meitä hillitsemään ilmastomuutosta.

### Tehostamme jätteiden lajittelua ja kierrätystä sekä pakkausmateriaalien uudelleen käyttöä

Haluamme lisätä toimintamme resurssitehokkuutta ja edistää kiertotaloutta optimoimalla materiaalien käyttöä ja kierrättämällä niitä. Vuonna 2021 keskitimme jätehuoltomme Lassila & Tikanojalle, minkä ansiosta jätteiden lajittelun ja kierrätyksen

seurantamme on parantunut. Jatkossa kehitämme yhteistyössä näitä toimintoja edelleen.

Pakettipalveluissamme asiakkaat, eli verkkokaupat, muut yritykset ja kuluttajat, vastaavat valtaosasta kuljetettavien tuotteiden pakkaamisesta ja pakkausmateriaalien valintoja. Kannustamme heitä kierrätettävien pakkausmateriaalien käyttöön ja tuotteiden mahdollisimman tiiviiseen pakkaamiseen. Pyrimme tähän myös omassa toiminnassamme. Koulutamme työntekijöitämme jätteiden lajitteluun ja kierrättämiseen vuoden 2022 aikana.

Vähentäksemme pakkausmateriaalista kertyvää jätettä ryhdyimme vuonna 2020 tarjoamaan asiakkaillemme mahdollisuuden valita lähetyksiinsä RePack-pakkaus. RePack on suomalaisen Original Repack Oy:n kehittämä pakkausjärjestelmä, jossa kierrätetystä polypropeenista valmistettuja pakkauksia on mahdollista käyttää kymmeniä lähetykskertoja. RePack-järjestelmä kehitettiin alun perin verkkokauppojen käyttöön, mutta Matkahuolto tarjoaa uudelleenkäytettävät RePack-pakkaukset myös jokaisen suomalaisen henkilökohtaisiin pakettilähetyksiin.

### Tuemme kestävä elämäntapaa

Henkilöautolla liikkuminen muodostaa merkittävän osan suomalaisten keskimääräisestä hiilijalanjäljestä. Edistämme joukkoliikenteen kysyntää tarjoamalla asiakkaillemme valtakunnallisia aikataulu- ja lippupalveluita sekä kehittämällä joukkoliikenteen käyttöä helpottavia digitaalisia palveluita, joista esimerkkejä ovat tarjoamamme matkaketju- ja kutsuliikenneratkaisut. Näillä palveluilla haluamme tukea joukkoliikenteen muodostumista aidosti kilpailukykyiseksi vaihtoehdoksi henkilöautoilulle.

Viestimällä säännöllisesti joukkoliikenteen hyödyistä haluamme lisätä kuluttajien tietoisuutta kestävästä liikkumisesta, vaikuttaa heidän siihen liittämiinsä mielikuviin ja asenteisiin sekä muuttaa heidän käyttötottumuksiaan ympäristöystävällistä joukkoliikennettä suosivammaksi.

## Valmisteilla hiilitiekartta



Osana vastuullisuusohjelmaamme olemme asettaneet päästötavoitteen olla omassa toiminnassamme ja Pakettipalveluissamme hiilineutraali vuoteen 2030 mennessä.

Vuonna 2020 selvitimme toimintamme päästöjä ja kehitimme yhteistyössä konsulttiyhtiön Gaian kanssa päästölaskurin. Vuonna 2021 käynnistimme päästövähennyskeinojemme analysoinnin sekä kohti hiilineutraaliutta johtavan tiekartan laadinnan. Työssä aikataulutamme päästövähennystoimenpiteet vuoteen 2030 asti sekä määrittelemme asiakkaille tarjottavat hiilineutraalit kuljetuspalvelut.

Koska suurin osa päästöistämme syntyy Pakettipalveluidemme kuljetuksista, vähäpäästöisten ja päästötömien kuljetusten edistäminen on avainasemassa hiilineutraaliuden saavuttamisessa. Muita keinoja ovat esimerkiksi ekologisemman ajotavan omaksuminen sekä reittien optimointi ja kuljetusten yhdisteleminen.



## Hiilijalanjälki vuonna 2021

### Päästölaskennan rajaus

Koko Matkahuollon hiilijalanjäljen laskenta on tehty noudattaen Greenhouse Gas (GHG) Protocol -standardia. Lisäksi laskennassa on huomioitu Corporate Value Chain (Scope 3) -standardi ja näitä täydentävät ohjeet. Päästölaskenta koskee tällä hetkellä ainoastaan kotimaan pakettipalveluita. Päästölaskentamme oikeellisuuden on varmentanut riippumattomana varmentaja Gaia Consulting.

Raportoimme vuonna 2021 julkisesti seuraavat kasvihuonekaasupäästöt:

- Scope 1: Oman toiminnan kasvihuonekaasupäästöt (tuotanto- ja työsuhteautot)
- Scope 2: Epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (omassa toiminnassa käytetty sähkö ja kaukolämpö)
- Scope 3: Muut epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (kuljetukset ja jakelu, polttoaineiden tuotanto ja energian siirtohäviöt, pakkausmateriaalit, liikematkustus).

Scope 3 -päästöt on valittu julkisesti raportoitaviksi niiden olennaisuuden perusteella. Edellisenä vuonna raportoitujen lisäksi raportoidaan myös polttoaineiden tuotanto ja energian siirtohäviöt. Kustannuspohjaisia hankintoja emme ole toistaiseksi sisällyttäneet Scope 3 -raportointiin, mutta ne on tavoitteena sisällyttää laskentaan vuonna 2022. Kyseinen kategoria luetaan joka tapauksessa oman toimintamme päästöihin hiilineutraaliuustavoitteen pääsyämme tarkasteltaessa. Osana ensimmäistä laajempaa päästölaskentaa arvioimme myös muita epäsuoria päästöjä, jotka rajattiin julkisen raportoinnin ulkopuolelle toistaiseksi. Nämä päästökategoriat eivät olleet keskeisessä roolissa toiminnassamme ja/tai päästöjen määrät olivat pieniä. Lisäksi monien kategorioiden päästöt perustuivat arvioihin. Myös matkustajapalveluiden päästöt arvioitiin osana ensimmäistä päästölaskentaa, mutta ne eivät varsinaisesti kuulu Scope 3 -päästöihimme. Matkustajapalveluissa Matkahuolto toimii lipunmyyntikanavana bussiyriyksille, eikä itse järjestä henkilöliikenteen palveluita. Pidämme kuitenkin tärkeänä arvoketjussamme edistää matkustajien päästöjen vähentämistä yhteistyössä liikennöitsijöiden kanssa. Jatkossa tavoitteenamme on parantaa raportointia Scope 3:een sisältyvistä kategorioista.

Laskennassa olemme käyttäneet seuraavia päästökertoimien lähteitä:

- Polttoaineet: Greenhouse gas reporting: conversion factors (Defra)
- Sähkö ja kaukolämpö: Energiayhtiöt, Energiavirasto, Tilastokeskus
- Liikematkustus: Liikennefakta, Exiobase, Greenhouse gas reporting: conversion factors (Defra)
- Pakkausmateriaalit: Greenhouse gas reporting: conversion factors (Defra), RePack

### Päästölaskennan tulokset

Vuonna 2021 hiilijalanjälkemme oli noin 9 300 tCO<sub>2</sub>e (7 772 tCO<sub>2</sub>e vuonna 2020), oman toiminnan absoluuttiset päästöt (Scope 1 ja Scope 2) noin 2 629 tCO<sub>2</sub>e (1 775 tCO<sub>2</sub>e vuonna 2020) ja muun toiminnan absoluuttiset päästöt (Scope 3) noin 6 671 tCO<sub>2</sub>e (5 997 tCO<sub>2</sub>e vuonna 2020).

Oman toiminnan absoluuttisten päästöjen kasvua selittää ennen kaikkea se, että pystyimme tarkentamaan sähkön- ja lämmönkulutuksen kiinteistötietoja ja tarkistimme arvioita logistiikkakeskusten tilakorkeudesta. Myös kiinteistöneliöitä tuli vuoden aikana lisää, kun avasimme muun muassa ison logistiikkakeskuksen Vantaan Manttaalitalille loppuvuodesta 2021. Kaikissa toimipaikoissa, joissa Matkahuollolla on suora sähkösojimus, on käytössä 100 %:sti uusiutuvaa energiaa. Tämä vastaa noin 40 prosenttia kokonaiskulutuksesta. Uusiutuvan energian osuutta pyritään jatkossa edelleen kasvattamaan.

Pakettikuljetusten volyymin kasvu vaikutti alihankintakuljetusten ja pakkausmateriaalien kautta muun toiminnan absoluuttisten päästöjen kasvuun edelliseen vuoteen verrattuna. Myös ostetun energian määrässä oli huomattavaa nousua. Liikematkustuksessa päästöt sen sijaan vähenivät, koska koronapandemiasta johtuen liikematkustus väheni entisestään.

### Pakettikohtainen päästö

Pakettikohtainen TTW-päästömme vuonna 2021 oli 380 gCO<sub>2</sub>e/pkt (392 gCO<sub>2</sub>e/pkt vuonna 2020). Vuonna 2021 päivitimme polttoaineiden kertoimet vastaamaan toimialalla yleisesti käytettyä brittiläistä Defran kerrointa, jossa myös muut ilmastoa lämmittävät kaasut on huomioitu ja muutettu vaikutuksiltaan vastaaviksi hiilidioksidipäästöiksi. Muutos kertomissa kasvatti laskennallisesti polttoaineiden käytöstä aiheutuvaa pakettikohtaista päästöä 12 prosenttia edellisvuodesta, vaikka todelliset pakettikohtaiset päästömme laskivat

Pakettipalveluiden hiilijalanjäljen laskenta noudattaa SFS-EN 16258 -standardia. Standardi sisältää kuljetuspalvelujen energiankulutuksen ja kasvihuonekaasupäästöjen laskenta- ja ilmoitusmenetelmät (tavara- ja henkilökuljetukset), jotka on julkaistu vuonna 2014. SFS-EN 16258 -standardi ei ota huomioon rahdin kuljetusta suoraan busseilla. Tästä syystä busseilla kuljetettujen pakettien päästöt on määritelty niiden aiheuttaman päästölisäyksen perusteella. Paketeille on kohdistettu päästöt, jotka ovat syntyneet niiden aiheuttamasta polttoaineen kulutuksen kasvusta. Polttoaineen kulutuksen kasvun (%) määrittämisessä on hyödynnetty ulkopuolisen tahon suorittamia laskentasimulaatioita.

### KOKONAISPÄÄSTÖT (TONNIA, CO<sub>2</sub>e)

|  | 2021         | 2020         |
|--|--------------|--------------|
| <b>Suorat päästöt (Scope 1)</b>                  | <b>771</b>   | <b>844</b>   |
| Omat ajoneuvot (kuljetukset, työsuhteautot)      | 771          | 844          |
| <b>Epäsuorat päästöt (Scope 2)</b>               | <b>1 858</b> | <b>931</b>   |
| Ostettu sähkö (hankintaperusteinen)              | 1 034        | 519          |
| - Ostettu sähkö (sijaintiperusteinen)            | 891          | 587          |
| Ostettu kaukolämpö (hankintaperusteinen)         | 824          | 412          |
| - Ostettu kaukolämpö (sijaintiperusteinen)       | 835          | 446          |
| <b>Epäsuorat päästöt (Scope 3)</b>               | <b>6 671</b> | <b>5 997</b> |
| Kuljetukset ja jakelu (alihankintakuljetukset)   | 5 811        | 5 479        |
| Polttoaineiden tuotanto ja energian siirtohäviöt | 789          | 447          |
| Pakkausmateriaalit                               | 32           | 15           |
| Liikematkustus                                   | 37           | 56           |

\* Yhteenlasketuissa päästöluvuissa on käytetty sähkönkulutuksen ja kaukolämmön hankintaperusteisia päästölukuja. Luvut pyöristetty.

\* Vuonna 2021 polttoaineen päästökertoimet vaihtuneet brittiläisiin Defran kerroimiin, jotka huomioivat pelkän hiilidioksidin lisäksi muutkin kasvihuonekaasut. Tämän seurauksena polttoaineiden käytöstä aiheutuvat päästöt ovat laskennallisesti kasvaneet. Myös vuoden 2020 tietojen osalta kertoimet päivitetty.

\* Laskenta ei sisällä kustannusperusteisia hankintoja.



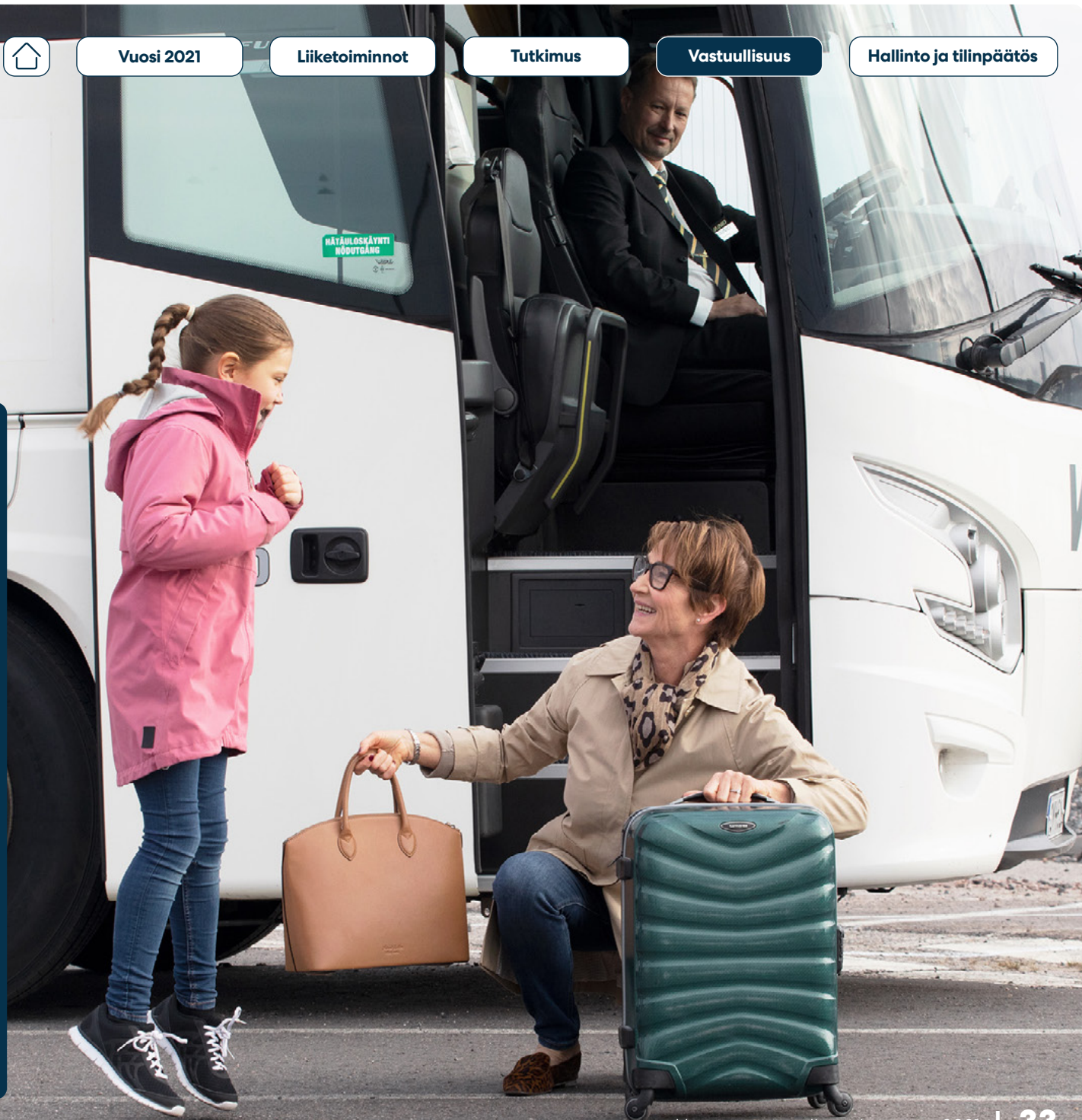


## YHTEISKUNTA



## Toimintamme hyödyttää ympäröivää yhteiskuntaa

Toiminnallamme on sen suoria vaikutuksia laajempi yhteiskunnallinen merkitys esimerkiksi joukkoliikennettä ja yhteistyökumppaniverkoston liiketoimintaa edistävien vaikutusten kautta. Toimintaamme koskevat lait, säännökset ja ohjeistukset sekä eettiset periaatteemme ohjaavat kaikkea tekemistämme.





Tavoitteenamme on, että liiketoimintamme on pitkällä aikavälillä taloudellisesti kannattavaa. Näin varmistamme toimintamme jatkuvuuden ja mahdollisuutemme työllistämiseen ja investointeihin sekä taloudellisen lisäarvon tuottamiseen omistajillemme ja yhteiskunnalle. Pyrimme kannattavuuteen edistämällä kestävää liiketoimintaa.

Meille on tärkeää myös se, että liiketoimintamme luo suoria vaikutuksiaan laajempaa arvoa yhteiskunnalle. Valtakunnallisen verkostomme kautta toiminnallamme on suuri taloudellinen vaikutus niin koko Suomeen kuin sen eri alueille paikallisesti. Edistämme positiivista talouskehitystä ja autamme verkostollamme yhteistyökumppaneitamme heidän liiketoimintansa edistämässä. Työllistämme välillisesti laajan joukon kotimaisia ryittäjiä, kuten liikenneitsijöitä ja asiamiehiä, jotka ovat alueillaan tärkeitä toimijoita.

### Kestävästi tuotettuja joukkoliikenne- ja pakettipalveluja koko Suomeen

Tarjoamalla kattavat ja sujuvat liikenneyhteydet edistämme joukkoliikenteen käyttämistä ja siten kestävää liikkumista koko Suomessa. Haluamme tukea valtakunnallisesti kattavien liikenneyhteyksien säilymistä, koska ne ovat tärkeä tekijä haja-asutusalueiden ja pienten paikkakuntien asuttuina ja elinvoimaisina pysymiselle.

Tavoitteenamme on vuosittain kasvattaa myymiemme matkalippujen määrää parantamalla kysynnän ja tarjonnan kohtamista sekä liikennevälineiden kapasiteetin käyttöastetta. Vuonna 2021 myimme 7 miljoonaa matkalippua. Koronapandemian takia matkustajamäärät jäivät edellisvuoden tapaan selvästi alemmaksi kuin koronaa edeltävänä vuonna 2019, jolloin myimme 13 miljoonaa matkalippua.

Vuonna 2020 otimme käyttöön Reitit ja Liput -sovelluksen, joka on ensimmäinen valtakunnallinen matkaketjuratkaisu. Vuonna 2021 sovellus laajeni kauko- ja kaupunkiliikenteen bussilippujen lisäksi kattamaan VR:n junaliput ja vesiliikenteen matkalippuja.

Sovelluksesta on saatavilla jo yli 95 % maamme säännöllisestä reittiliikenteestä, ja tavoitteenamme on jatkossa kattaa koko Suomen joukkoliikennetarjonta. Sovellus auttaa osaltaan myös joukkoliikenneverkoston elvyttämisessä harvaan asutuilla seuduilla, missä joukkoliikennetarjonnan väheneminen on viime vuosikymmeninä lisännyt yksityisautoilua.

Elvytämme joukkoliikenneverkostoa ja parannamme haja-asutusalueiden asukkaiden liikkumismahdollisuuksia myös kunnille ja kaupungeille tarjoamallamme, joukkoliikenteeseen saumattomasti kytkeytyvällä kutsuliikennepalvelulla.

Myös pakettipalveluisamme haluamme tarjota toimivan ja kattavan valtakunnallisen palveluverkoston ja olla lähellä kaikkia suomalaisia. Palvelupisteverkostoomme kuuluu tällä hetkellä yli 2000 palvelupistettä, joista yli 700 on pakettiautomaatteja. Tavoitteenamme on vuoden 2022 loppuun mennessä kasvattaa automaattien määrä vähintään 1000:een.

### Sitoudumme lain ja säännösten mukaiseen sekä eettisesti korkeatasoiseen toimintaan

Noudatamme toiminnassamme kaikkia sitä koskevia lakeja, säännöksiä ja ohjeistuksia. Vuonna 2021 julkaisimme eettiset toimintaperiaatteet sisäiseen käyttöömme. Tarkoituksenamme on julkaista eettiset toimintaperiaatteet vuonna 2022 myös toimittajillemme ja yhteistyökumppaneillemme, joiden odotamme sitoutuvan niiden noudattamiseen.

Vuoden 2022 aikana järjestämme niitä koskevaa koulutusta työntekijöillemme. Haluamme varmistaa, että kaikki työntekijämme noudattavat samoja säännöksiä ja eettisiä periaatteita, emmekä salli väärinkäytöksiä. Käsittelemme ja tutkimme mahdolliset toimintataparikkomukset asianmukaisesti. Vuoden 2021 aikana avasimme väärinkäytösten ilmiäntämiseen tarkoitettun Whistleblowing-ilmoituskanavan.

Arvioimme säännöllisesti toimintamme riskejä ja niiden todennäköisiä seuraamuksia. Myös vastuullisuusriskit kuuluvat riskienhallintamme piiriin.

## Eettiset toimintaperiaatteet käyttöön



**Matkahuollon uudet eettiset toimintaperiaatteet hyväksyttiin yhtiön hallituksessa joulukuussa 2021. Niihin on koottu keskeiset periaatteet, joiden mukaisesti yhtiön halutaan harjoittavan toimintaansa ja joita kaikkien yhtiön työntekijöiden odotetaan noudattavan. Toimintaperiaatteet viestivät sidosryhmillemme yhtiömme ja henkilöstömme sitoutumisen vastuullisiin toimintatapoihin.**

**Sitoudumme eettisillä toimintaperiaatteillemme**

- harjoittamaan liiketoimintaamme rehellisesti ja eettisesti hyväksyttävällä tavalla sekä toimimaan päivittäisessä työssämme arvojemme mukaisesti
- noudattamaan kaikessa toiminnassamme voimassa olevia lakeja ja määräyksiä
- täyttämään YK:n Global Compact -periaatteiden asettamat vaatimukset
- edellyttämään myös yhteistyökumppaneillemme lainsäädännön noudattamista, ihmisoikeuksien ja työntekijöiden oikeuksien kunnioittamista sekä toimintansa ympäristövaikutusten huomioon ottamista.
- olemaan poliittisesti sitoutumaton.

**Eettiset toimintaperiaatteet esiteltiin henkilöstölle helmikuussa 2022 ja niitä koskeva koulutus on tulossa MOppi-verkkokoulutuslustralle kevään 2022 aikana.**



Painopistealueina  
palvelukehitys sekä  
toiminnan vastuullisuus  
ja eettisyys

5



Vuosi 2021

Liiketoiminnot

Tutkimus

Vastuullisuus

Hallinto ja tilinpäätös



Vuosi 2021

Liiketoiminnot

Tutkimus

Vastuullisuus

Hallinto ja tilinpäätös

# Johtoryhmä



**Janne Jakola**  
Toimitusjohtaja



**Johanna Haanpää**  
Asiakaskokemus- ja  
markkinointijohtaja



**Riku Korpela**  
Lakiasianjohtaja



**Hanna Laakso**  
Henkilöstöjohtaja



**Leila Lehtinen**  
Johtaja, Matkustaja- ja  
Liikennöitsijäpalvelut



**Teemu Naatula**  
Talousjohtaja



**Kati Nevalainen**  
Johtaja, Pakettipalvelut  
ja palvelupisteverkosto,  
Tuotanto



**Juha-Pekka Pirvola**  
Myyntijohtaja



**Mika Rajanen**  
Johtaja, ICT, digitalisaatio  
ja projektitoimisto



Vuosi 2021

Liiketoiminnot

Tutkimus

Vastuullisuus

Hallinto ja tilinpäätös

# Hallitus



**Raija-Leena Söderholm**  
Puheenjohtaja



**Johanna Lehtonen**  
Varapuheenjohtaja



**Harry Linnarinne**



**Terhi Penttilä**



**Risto Pekola**



**Matti Viialainen**



# Hallituksen toimintakertomus 1.1.2021 - 31.12.2021

Matkahuolto on suomalainen palvelu- ja markkinointiyhtiö. Se tarjoaa asiakkailleen – kuluttajille, yrityksille ja yhteisöille sekä liikennöitsijöille – moderneja matkustamiseen, kuljetuksiin ja logistiikkaan liittyviä palveluita, joiden avulla ihmiset ja paketit liikkuvat helposti ja nopeasti kaikkialla Suomessa.

Viime vuosina Matkahuolto on panostanut voimakkaasti palveluidensa kehittämiseen. Yhtiö haluaa tarjota asiakkailleen toimialan parhaan asiakaskokemuksen matkojen ja pakettikuljetusten suunnittelussa, varaamisessa, maksamisessa ja seurannassa.

Vastuullisuus on aina ollut Matkahuollon liiketoimintamallin ytimessä. Yhtiö edistää joukkoliikenteen käyttöä ja tukee koko Suomen kattavalla palveluverkostollaan harvaanasuttujen seutujen elinvoimaisuutta ja paikallisia yrittäjiä. Matkahuollon toimintamalli, jossa kuljetaan ihmisiä ja paketteja samalla kertaa, on ainutlaatuinen. Se vähentää ympäristövaikutuksia ja mahdollistaa palvelujen pitämisen saatavilla koko Suomessa. Osana tammikuussa 2021 hyväksyttyä uutta vastuullisuusohjelmaansa Matkahuolto on asettanut tavoitteekseen olla hiilineutraali vuoteen 2030 mennessä.

Matkahuolto-konsernin muodostavat emoyhtiö Oy Matkahuolto Ab, emoyhtiön täysin omistama tytäryhtiö Trimico Oy ja viisi joko täysin tai osin omistettua kiinteistöosaakeyhtiötä.

## Tapahtumat tilikaudella ja sen jälkeen

Koronapandemia vaikutti vuonna 2021 edelleen voimakkaasti Matkahuollon toimintaan. Sen vaikutus yhtiön kahteen liiketoiminta-alueeseen oli kuitenkin hyvin erilainen. Pakettipalveluissa markkinoiden kasvu jatkui vahvana ja liiketoiminta kehittyi positiivisesti. Matkustaja- ja liikennöitsijäpalveluille vuosi oli hyvin haastava, koska joukkoliikenteen volyymit ja matkustajamäärät pysyivät edellisvuoden tapaan matalina. Matkustajamäärät jäivät lin-

ja-autoliikenteessä paikoitellen jopa 50-60 % pandemiaa edeltävän tason alapuolelle. Kun liikennöitsijöiden tulot ovat monilla alueilla laskeneet markkinaehtoisessa liikenteessä alle kannattavuusrajan, viranomaiset ovat lisänneet yhteiskunnan tukemaa liikennettä, jonka osuus kokonaisliikennöinnistä on tämän kehityksen myötä kasvanut.

Haastavasta markkinatilanteesta huolimatta Matkahuolto jatkoi merkittäviä panostuksiaan matkustaja- ja liikennöitsijäpalveluliiketoimintansa kehittämiseen. Päättyneen vuoden aikana toteutettiin valtakunnallisen tunnistepohjaisen lippu- ja maksujärjestelmän käyttöönotto sekä kehitettiin edellisvuonna käytöön otettua Reitit ja Liput -palvelua, joka laajeni kattamaan jo yli 95 % koko Suomen säännöllisestä reittiliikenteestä. Myös haja-asutusalueille suunnattua kutsukytyipalvelua laajennettiin kattamaan uusia palvelualueita. Matkahuolto jatkaa joukkoliikenteen käyttöä helpottavien ja sen kilpailukykyä tukevien ja vahvistavien digitaalisten palveluiden kehittämistä.

Pakettipalveluissa Matkahuollon asema Suomen toiseksi suurimpana pakettilogistiikan toimijana vahvistui. Koronan kiihdytettyä edelleen kotimaista verkko- ja vertaiskauppaa Suomen pakettimarkkina kasvoi Matkahuollon arvion mukaan noin 20 %. Edellisvuoden tapaan Matkahuollon Pakettipalvelujen kuljetuksista vahvimmin kehittyivät kotimaisen verkkokaupan ja kuluttajien välisen vertaiskaupan kuljetukset, joiden volyymit kasvoivat yli 30 %. Pakettipalveluiden kokonaisvolyymi säilyi kuitenkin edellisvuoden tasolla, koska se strategiansa mukaisesti luopui sopimuskausien päättyessä tietyistä toiminnoista, kuten erikseen aikataulutetuista tai erityiskäsittelyä vaativista paikallisjakeluista.

Matkahuolto teki merkittäviä avauksia ulkomaisten pakettivolymien lisäämiseksi verkostossaan täydentämällä ulkomaan pakettituotteiden palveluportfoliotaan. Lisäksi kuluttajille tuotiin

uusi, tunnistettuun asiakastarpeeseen vastaava Paketit-mobiilisovellus. Vaikka verkkokaupan kasvu on merkittävästi edistänyt Pakettipalveluiden vahvaa kehitystä, vielä tärkeämpiä tekijöitä sen kasvussa ovat olleet sekä Matkahuollon tunnettuuden että siihen liitettyjen mielikuvien voimakas parantuminen. Markkinatutkimukset vahvistavat, että Matkahuolto on kuljetusyhtiöiden joukossa noussut parhaita asiakaskokemuksia tarjoavaksi ja positiivisimmaksi pakettitoimijaksi. Tämä osoittaa, että yhtiön panostukset asiakaskokemuksen kehittämiseen, digitalisaatioon ja helppokäyttöisiin, valtakunnallisesti kattaviin palveluihin ovat olleet oikean suuntaisia ja onnistuneita.

Palveluiden kehittämisen lisäksi Pakettiliiketoiminnassa investoitiin päättyneenä vuonna voimakkaasti tuotantoverkoston kehittämiseen. Liiketoiminta-alue muutti täysin uudistettuihin tiloihin Seinäjoella, Tampereella ja Vantaalla. Vantaan terminaaliin otettiin käyttöön moderni lajittelija, joka mahdollistaa suurten lähetysmäärien entistä tehokkaamman käsittelyn. Lisäksi verkko- ja vertaiskaupan kuljetusten kilpailukykyä vahvistettiin ottamalla käyttöön pakettien kuljetuksessa uusi toimintamalli, jossa optimoidaan bussien ja rekkosten käyttöä pakettien kuljetuksissa. Myös palvelupisteverkostoa laajennettiin voimakkaasti ja vuoden päättyessä siihen kuului yli 2000 palvelupistettä.

## Taloudellinen tulos

Matkahuollon odotukset vuodelle 2021 olivat kaksijakoiset. Pakettiliiketoiminnassa ennakoitiin vahvan kasvun ja kannattavuuden paranemisen jatkuvan, mutta Matkustajapalveluissa pandemian ja matkustusrajoitusten jatkumista pidettiin todennäköisenä, ja siten taloudelliset odotukset vuoteen olivat hyvin varovaiset.

Konsernin liikevaihto kasvoi hieman edellisvuodesta ollen 95,2 (92,3) miljoonaa euroa. Pakettipalveluissa jatkettiin keskittymistä



strategian mukaisiin kuljetuksiin, joissa kuljetettujen pakettien volyymit kasvoivat markkinoita nopeammin. Liikevaihtoon vaikuttivat positiivisesti kertaluonteisesti tuloutetut lippuylijäämät.

Konsernin liikevoitto kääntyi tappiolle ollen -2,6 M€ (0,1 M€) ja konsernin tilikauden tulos heikkeni edellisvuodesta ollen -2,0 M€ (1,6 M€). Koronaepidemia aiheutti huomattavia tulonmenetyksiä molemmille tilikausille. Tilikauden lopussa Matkahuolto toteutti lähihistoriansa merkittävimmän investoinnin Vantaan uuteen logistiikkakeskukseen. Keskuksen käynnistysvaiheeseen liittyneet tuotantoprosessien muutokset ja uudistamiset vaikuttivat heikentävästi päättyneen vuoden tulokseen. Keskuksen arvioidaan saavuttavan täyden tehokkuuden alkaneen vuoden ensimmäisen kvartaalin aikana. Tilikaudelle kirjattiin lippuylijäämien tulouksista 2,6 M€ (1,8 M€). Edellisen tilikauden tuloksen vertailtavuuteen vaikuttavat kiinteistöjen myyntien noin 4,6 M€:n myyntivoitot sekä 0,7M€:n ydinliiketoimintaan kuulumattomien sijoitus- tai käyttöomaisuuksien alaskirjaukset.

Konsernin liiketoiminta koostui tilikauden päättyessä pääosin emoyhtiön liiketoiminnasta. Tilikauden tappiot heikensivät konsernin omaa pääomaa, mutta maksuvalmius säilyi edelleen hyvänä. Konsernin maksuvalmiuteen vaikuttavat merkittävästi operatiivisen toiminnan tehokkuuden paraneminen sekä vieraseen pääomaan kirjattujen lippuvelkojen muutokset.

| Tunnusluku                    | Konserni |      |       | Emoyhtiö |       |      |
|-------------------------------|----------|------|-------|----------|-------|------|
|                               | 2021     | 2020 | 2019  | 2021     | 2020  | 2019 |
| Liikevaihto (M€)              | 95,2     | 92,3 | 98,4  | 95,2     | 91,8  | 97,6 |
| Liikevaihdon muutos (%)       | 3,2      | -6,2 | 8,1   | 3,7      | -6,0  | 7,9  |
| Liikevoitto/tappio (%)        | -2,7     | 0,1  | -1,1  | -2,9     | -0,3  | -0,2 |
| Oman pääoman tuotto (%)       | -37,3    | 24,8 | -20,9 | -37,4    | -16,8 | -7,6 |
| Sijoitetun pääoman tuotto (%) | -33,3    | 25,7 | -21,1 | -33,7    | -16,5 | -7,4 |
| Omavaraisuusaste (%)          | 14,4     | 21,2 | 18,5  | 15,9     | 23,3  | 23,1 |

Matkahuolto jatkoi tilikaudella vahvaa panostamista liiketoimintansa kehittämiseen ja digitalisoimiseen. Tilikauden aikaiset investoinnit kasvoivat 5,4 M€:oon (3,8 M€).

## Henkilöstö

Matkahuollon palveluksessa oli vuoden 2021 lopussa 722 henkilöä (718) henkilöä. Henkilöstömäärän kehitys kokoaikaisiksi muutettuna on esitetty alla taulukossa Henkilöstömäärä.

| Henkilöstömäärä keskimäärin kokoaikaisena | 2021 | 2020 | 2019 |
|---|------|------|------|
| Konserni                                  | 593  | 599  | 625  |
| Emoyhtiö                                  | 593  | 577  | 588  |

| Tilikauden palkat ja palkkiot (M€) | 2021 | 2020 | 2019 |
|------------------------------------|------|------|------|
| Konserni                           | 22,0 | 21,6 | 23,2 |
| Emoyhtiö                           | 22,0 | 21,4 | 21   |

Henkilöstön keski-ikä vuoden 2021 lopussa oli 38 (36) vuotta. Sairauspoissaolojen kokonaismäärä kasvoi edellisvuodesta ja sairauspoissaoloprosentti nousi 7,0:aan (5,7). Tapaturmataajuus oli 45 (63), joten vuodelle asetettu tavoite laskea tapaturmataajuus alle 55 toteutui. Pitkän aikavälin tavoitteena on nolla tapaturmaa.

Matkahuollon työkykyjohtamisen tavoitteena on osaava, hyvinvoiva ja aikaansaava henkilöstö, jota johdetaan taitavasti valmentavalla otteella. Henkilöstön valmennuksessa keskityttiin vuonna 2021 verkkokoulutuksiin uuden verkko-oppimisympäristö MOPin käyttöönoton myötä.

## Kestävä kehitys

Matkahuolto julkaisi keväällä 2021 vastuullisuusohjelman. Ohjelma perustuu niihin YK:n kestävän kehityksen periaatteisiin, jotka ovat yhtiölle tärkeitä ja joiden toteutumiseen se voi omalla toiminnallaan vaikuttaa. Vastuullisuusohjelman mukaisia toimenpiteitä toteutettiin vuonna 2021 kaikilla ohjelman neljällä osaluueella. Matkahuollon hallitus seuraa ohjelman etenemistä.

Matkahuollon hallitus hyväksyi joulukuussa 2021 yhtiön uudet eettiset toimintaperiaatteet. Niiden tarkoituksena on varmistaa yhtenäinen käsitys siitä, miten erilaisissa eettisissä kysymyksissä tulee toimia ja millaista toimintaa ei hyväksytä. Eettisten toimintaperiaatteiden pohjalta myös Matkahuollon toimittajille ja yhteistyökumppaneille valmistellaan toimintaperiaatteet, joihin sitoutumista Matkahuolto edellyttää. Vuoden 2021 aikana Matkahuollossa otettiin lisäksi käyttöön väärinkäytösten raportointiin tarkoitettu whistleblowing-ilmoituskanava.

Matkahuolto toteutti liikennöitsijöille suunnatun vastuullisuus-kyselyn, jolla selvitettiin liikennöitsijöiden näkemyksiä vastuullisuudesta sekä mahdollisia tarpeita ja kiinnostusta yhteistyöhön Matkahuollon kanssa kestävän kehityksen edistämiseksi. Liikennöitsijöiltä saatua palautetta hyödynnetään jatkossa Matkahuollon vastuullisuuspalveluiden kehittämisessä.

Matkahuolto käynnisti hiilietikarttatyön, jossa suunnitellaan toimenpiteet ja asetetaan välitavoitteet hiilineutraaliustavoitteen saavuttamiseksi vuoteen 2030 mennessä. Hiilietikartta valmistuu alkuvuonna 2022. Vuoden 2021 päästölaskennassa Matkahuollon pakettikohtainen päästö oli kääntynyt laskusuuntaan ollen



380 gCO<sub>2</sub>e (392 gCO<sub>2</sub>e vuonna 2020). Koska suurin osa Matka-huollon päästöistä syntyy Pakettipalveluiden kuljetuksista, yhtiö pystyy merkittävimmin vähentämään päästöjään vaikuttamalla kuljetusratkaisuihin esimerkiksi optimoimalla kuljetusreitit tai panostamalla vähäpäästöiseen kuljetuskalustoon. Vuonna 2022 yhtiö investoi uuteen ajorajastelyjärjestelmään ja sähköllä kulkevaan kalustoon.

### Toiminnan riskit ja epävarmuudet

Riskienhallinta on osa Matka-huollon jatkuvaa suunnittelu- ja johtamisjärjestelmää. Keskeisiltä riskeiltä suojautumiseksi on laadittu toimenpideohjelmat, joiden mukaisesti tehdään systemaattisesti toimia näiden riskien toteutumisen todennäköisyyksien ja mahdollisten seurausten vaikutusten pienentämiseksi.

Koronapandemia realisoi yhtiön matkustaja- ja liikennöitsijäliiketoiminnassa liiketoimintariskin, jossa matkustaminen romahti äkillisesti ja pitkäkestoisesti ulkoisen syyn takia. Jos pandemiaa ei rokotteen ja muiden toimien avulla saada talttumaan, se voi pitkään jatkuessaan aiheuttaa huomattavia taloudellisia haasteita erityisesti bussiyrittäjille, mutta myös Matka-huollon Matkustaja- ja liikennöitsijäpalveluiden liiketoiminnalle. Vakavimmillaan pitkittynyt pandemia voi aiheuttaa osalle joukkoliikennetoimijoista haasteita toiminnan jatkamisessa, millä voi olla negatiivisia vaikutuksia maanlaajuiseen bussiverkoston. Nämä kehitystrendit voivat yhdessä aiheuttaa markkinoiden rakenteeseen pitkäaikaisia muutoksia, jotka viivästyttävät valtakunnallisen reittiliikenteen palautumista ja vaikuttavat siten huomattavasti nykyisenkaltaisen matkustaja- ja liikennöitsijäliiketoiminnan rakenteeseen ja taloudelliseen kehitykseen. Tämänkaltaisen skenaario ei kuitenkaan uhkaa Matka-huollon kokonaistulosta tai maksuvalmiutta, sillä pakettiliiketoiminnan ennakoitu kehitys on taloudellisesti vahvaa.

Pakettiliiketoiminnassa markkinan voimakas kasvu kiristää kilpailutilannetta. Markkinoille on jo tullut sekä uusia kansainvälisiä logistiikkatoimijoita että teknologian kehityksen myötä kasvukeskuksiin keskittyviä uusia pienempiä toimijoita. Kilpailun lisääntymisellä on jatkossa useita erilaisia vaikutuksia. Se lisää kuluttajien mahdollisuuksia valita eri toimijoita ja pitäne hintakilpailun kireänä. Toisaalta markkinoille tulee uusia palveluita,

jotka tukevat koko verkkokaupan kasvua. Kiristynvä kilpailu vaikuttaa hintatasoon kuluttajien kannalta positiivisesti, mutta haastaa alan toimijoita jatkamaan kustannustehokkaiden toimintamallien kehittämistä.

Pakettiliiketoiminnassa jatketaan merkittäviä investointeja tuotantoverkoston. Uuden logistiikkakeskuksen käyttöönotto on laaja kokonaisuus. Mikäli käyttöönotossa epäonnistutaan, voivat seuraukset näkyä heikentyneenä palvelutasona asiakkaille ja kumppaneille tai kasvaneina taloudellisina kustannuksina. Vastaavia riskejä liittyy myös olemassa olevan tuotantoverkoston keskeisten terminaalien operointiin.

Matka-huolto on riskienarvioinnissaan tunnistanut yhdeksi merkittäväksi uhka-alueeksi kyberturvallisuuden ja erilaiset tietoturvarikkeet. Pahimmillaan tämän alueen riskit voivat johtaa järjestelmäkatoihin, jotka joko estävät tuotteiden myynnin tai aiheuttavat tuotantotoimintaan hidastumista tai jopa katkoksia. Yhtiössä on varauduttu näihin uhkii teknisin suojaustoimin sekä luomalla erillinen tietoturvallisuuden hallintomalli.

Matka-huollon mahdolliset osallisuudet sen liiketoimintaan liittyvissä oikeusprosesseissa sekä mahdollinen toimintaohjeiden vastainen toiminta saattavat aiheuttaa riskejä. Matka-huolto arvioi säännöllisesti lakien ja säännösten noudattamiseen liittyviä riskejä. Yhtiön asema elinkeinonharjoittajien yhteenliittymänä nostaa sen riskitasoa erityisesti kilpailuoikeudellisiin säännöksiin liittyen. Yhtiössä otettiin vuonna 2021 käyttöön ns. whistleblowing-ilmoituskanava. Alkuvuonna 2022 julkistettiin eettiset toimintaperiaatteet ja aloitettiin niitä koskeva koulutus henkilöstölle sekä päivitettiin kilpailuoikeudellinen ohjeistus.

Strategiansa mukaisesti Matka-huolto vastaa markkinoillaan kiristyvään kilpailuun tarjoamalla uusia tuotteita, joilla se palvelee asiakkaidensa nykyisiä ja tulevia tarpeita. Lisäksi yhtiö jatkaa prosessiansa ja toimintatapojensa dokumentointia sekä toimintamalliansa jatkuvaa kehittämistä vastaamaan kustannustehokkaasti asiakkaiden tarpeisiin sekä pienentämään avainhenkilöihin ja -järjestelmiin liittyviä riskejä.

### Arvio tulevasta kehityksestä

Kaupungistumisen edetessä julkisen liikenteen matkustajamäärät ja palvelutarjonta ovat harvaan asutuilla seuduilla olleet lasku-

suunnassa jo pitkään, mutta korona on voimakkaasti laajentanut ja kiihdyttänyt tätä muutostrendiä. Muutos markkinoiden rakenteissa on ollut niin suuri, että reittiliikenteen palautuminen ennalleen pandemian väistyttyä on viranomaistuesta huolimatta todennäköisesti hyvin hidas prosessi. Tällä on merkittävä vaikutus Matka-huollon Matkustaja ja liikennöitsijäpalveluiden liiketoimintaan. Meneillään olevassa strategiatyössä Matka-huolto arvioi rooliaan matkustajien ja liikennöitsijöiden palvelussa muuttuneessa markkinatilanteessa. Strategiatyö valmistuu vuoden 2022 aikana.

Matkustamisen matalasuhdanteesta huolimatta Matka-huolto jatkaa niin matkustaja- kuin liikennöitsijäpalveluidensa kehittämistä. Yhtiön keskeinen kilpailuetu on koko maan kattava verkosto, joka luo pohjan digitaalisten palveluiden rakentamiselle.

Kaksi mennyttä vuotta ovat olleet vahvan kehityksen aikaa pakettiliiketoiminnassa. Matka-huolto jatkaa pakettiliiketoimintojensa kehittämistä voidakseen jatkossa tarjota asiakkailleen entistä yksilöllisempää palvelua sekä markkinoiden parhaan asiakaskokemuksen. Vahvistamalla asemaansa kotimaisen verkkokaupan ensisijaisena kumppanina, rakentamalla asiakassuhteita ulkomaisiin verkkokauppoihin ja vahvistamalla edelleen tunnettuuttaan ja brändimielikuvaansa Matka-huolto pyrkii saamaan aiempaa suuremman osuuden kasvavasta pakettimarkkinasta ja siten kaksinkertaistamaan kuljetusvolyyminsa vuoteen 2025 mennessä. Yhtiö pyrkii näihin tavoitteisiin jatkamalla investointejaan tuotantoverkostoonsa eri puolilla Suomea ja laajentamalla edelleen palvelupisteverkostoaan.

Venäjän hyökkäys Ukrainaan tulee vaikuttamaan yleiseen taloudelliseen kehitykseen. Mikäli sota jatkuu tai laajenee, voi se heikentää huomattavastikin yleistä taloudellista tilannetta ja siten vaikuttaa kuluttajakäynnän heikentymisen ja globaalien tavaravirtojen haasteiden kautta erityisesti pakettiliiketoimintaan. Matkustamisen elpymisen arvioidaan jatkuvan vuonna 2022, matkustamisen taso säilynee siitä huolimatta edelleen matalana. Pitkän aikavälin trendit, kuten lisääntyvä ympäristötietoisuus ja verkkokaupan kasvu, tukevat yhtiön odotuksia sekä joukkoliikennepalveluiden kysynnän että pakettiliiketoiminnan kasvun osalta. Kahden erilaisen, mutta keskinäisiä synergioita luovan, liiketoiminnan olemassaolo on osoittanut tärkeytensä menneinä poik-





keuksellisina vuosina. Matkahuollon liikevaihdon kasvun ennakoidaan jatkuvan maltillisena. Tuloskehitykseen liittyy maailmantilanteesta johtuvia epävarmuuksia, mutta tuloksen odotetaan kääntyvän positiiviseksi vuonna 2022. Keskeisimmät tulosparannukseen vaikuttavat tekijät ovat liikevaihdon kasvun jatkuminen sekä operatiivisen toiminnan tehostuminen.

## Yhtiön osakkeet

Yhtiön osakkeet jakaantuvat seuraavasti:

| Kpl                           | 2021      | 2020      |
|-------------------------------|-----------|-----------|
| A-osakkeet (20 ääntä / osake) | 297 117   | 297 117   |
| B-osakkeet (1 ääni / osake)   | 4 442 397 | 4 442 397 |

Kaikilla osakkeilla on samanlainen oikeus osinkoon ja yhtiön varoihin.

Mikäli osake siirtyy henkilölle, joka ei ole yhtiön osakkeenomistaja, on A-sarjan osakkeenomistajalla ensisijainen lunastusoikeus A-sarjan osakkeisiin ja B-sarjan osakkeenomistajilla ensisijainen lunastusoikeus B-sarjan osakkeisiin.

Yhtiön hallussa ei ole omia osakkeita.

## Hallinto

Yhtiön hallitukseen ovat kuuluneet:

Raija-Leena Söderholm puheenjohtaja  
 Johanna Lehtonen varapuheenjohtaja  
 Harry Linnarinne  
 Risto Pekola  
 Terhi Penttilä  
 Matti Viialainen

Yhtiön hallitus kokoontui vuoden 2021 aikana 12 kertaa (11 krt 2020). Osallistumisprosentti hallituksen kokouksiin oli 98,6 %.

Yhtiön toimitusjohtaja on Janne Jakola.

Yhtiön varsinaisena tilintarkastajana on toiminut tilintarkastusyhteisö Pricewaterhouse Coopers Oy, päävastuullisina tilintarkastajina Enel Sintonen, KHT ja Mikko Ahtiainen, KHT sekä varatilintarkastajina Jukka-Pekka Jarva, KHT ja Sari Sallinen, KHT.

## Hallituksen esitys tuloksen käsittelystä

Oy Matkahuolto Ab:n vapaa oma pääoma taseen 31.12.2021 mukaan oli 2.869.848,48 euroa, josta voitto edellisiltä tilikausilta 4.841.381,58 ja tilikauden tappio -2.251.421,88 euroa.

Hallitus esittää yhtiökokoukselle, että emoyhtiön tappio -2.251.421,88 euroa siirretään voittovarojen tilille ja että osinkoa ei jaeta.



Vuosi 2021

Liiketoiminnot

Tutkimus

Vastuullisuus

Hallinto ja tilinpäätös

# Tilinpäätös

## KONSERNIN TULOSLASKELMA

| t €                                     | 1.1. - 31.12.2021 | 1.1. - 31.12.2020 |
|---|-------------------|-------------------|
| <b>LIIKEVAIHTO</b>                      | 95 217            | 92 287            |
| Liiketoiminnan muut tuotot              | 270               | 2 908             |
| Materiaalit ja palvelut                 |                   |                   |
| Aineet, tarvikkeet ja tavarat           |                   |                   |
| Ostot tilikauden aikana                 | -471              | -682              |
| Varastojen lisäys (-)/vähennys (+)      | -75               | -78               |
| Ulkopuoliset palvelut                   | -50 892           | -50 949           |
| <b>Materiaalit ja palvelut yhteensä</b> | <b>-51 438</b>    | <b>-51 709</b>    |
| Henkilöstökulut                         | -26 816           | -25 805           |
| Poistot ja arvonalentumiset             | -3 078            | -2 797            |
| Liiketoiminnan muut kulut               | -16 719           | -14 760           |
| <b>LIIKEVOITTO / -TAPPIO</b>            | <b>-2 564</b>     | <b>123</b>        |

| t €  | 1.1. - 31.12.2021 | 1.1. - 31.12.2020 |
|--|-------------------|-------------------|
| Rahoitustuotot ja -kulut                                 |                   |                   |
| Osinkotuotot   | 46                | 44                |
| Tuotot osuuksista osakkuusyhteisöissä                    | -61               | -180              |
| Tuotot muista pysyvien vastaavien sijoituksista          | 633               | 2 681             |
| Muut korko- ja rahoitustuotot                            |                   |                   |
| Muilta   | 14                | 16                |
| Arvonalentumiset pysyvien vastaavien sijoituksista       | 30                | 0                 |
| Myyntitappiot pysyvien vastaavien sijoituksista          | -61               | -1 117            |
| Korkokulut ja muut rahoituskulut                         |                   |                   |
| Muille   | -42               | -35               |
| <b>Rahoitustuotot ja -kulut yhteensä</b>                 | <b>560</b>        | <b>1 411</b>      |
| <b>VOITTO/TAPPIO ENNEN TILINPÄÄTÖSSIIRTOJA JA VEROJA</b> | <b>-2 003</b>     | <b>1 534</b>      |
| Tuloverot  | -1                | -4                |
| Vähemmistöosuudet  | 10                | 63                |
| <b>TILIKAUDEN VOITTO / TAPPIO</b>                        | <b>-1 994</b>     | <b>1 593</b>      |



## KONSERNIN TASE – VASTAAVAA

| t €                                      | 31.12.2021    | 31.12.2020   |
|--|---------------|--------------|
| <b>PYSYVÄT VASTAAVAT</b>                 |               |              |
| Aineettomat hyödykkeet                   |               |              |
| Aineettomat oikeudet                     | 3 823         | 3 795        |
| Konserniliikearvo                        | 0             | 32           |
| Muut pitkävaikutteiset menot             | 719           | 845          |
| Ennakkomaksut                            | 1 483         | 725          |
| <b>Aineettomat hyödykkeet</b>            | <b>6 024</b>  | <b>5 396</b> |
| Aineelliset hyödykkeet                   |               |              |
| Maa- ja vesialueet                       | 6             | 6            |
| Rakennukset ja rakennelmat               | 60            | 89           |
| Koneet ja kalusto                        | 4 256         | 3 103        |
| Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat | 267           | 0            |
| <b>Aineelliset hyödykkeet</b>            | <b>4 588</b>  | <b>3 198</b> |
| Sijoitukset                              |               |              |
| Osuudet osakkuusyrityksissä              | 217           | 296          |
| Muut osakkeet ja osuudet                 | 65            | 79           |
| Muut sijoitukset                         | 54            | 54           |
| <b>Sijoitukset</b>                       | <b>336</b>    | <b>428</b>   |
| <b>PYSYVÄT VASTAAVAT YHTEENSÄ</b>        | <b>10 949</b> | <b>9 022</b> |

| t €                                 | 31.12.2021    | 31.12.2020    |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>VAIHTUVAT VASTAAVAT</b>          |               |               |
| Vaihto-omaisuus                     |               |               |
| Aineet ja tarvikkeet                | 104           | 179           |
| Lyhytaikaiset saamiset              |               |               |
| Myyntisaamiset                      | 9 838         | 9 801         |
| Lainasaamiset                       | 412           | 388           |
| Muut saamiset                       | 43            | 64            |
| Siirtosaamiset                      | 1 302         | 829           |
| <b>Lyhytaikaiset saamiset</b>       | <b>11 594</b> | <b>11 082</b> |
| Rahoitusarvopaperit                 | 7 293         | 7 000         |
| Rahat ja pankkisaamiset             | 624           | 3 019         |
| <b>VAIHTUVAT VASTAAVAT YHTEENSÄ</b> | <b>19 615</b> | <b>21 280</b> |
| <b>VASTAAVAA YHTEENSÄ</b>           | <b>30 564</b> | <b>30 302</b> |



## KONSERNIN TASE – VASTATTAVAA

| t €                                    | 31.12.2021   | 31.12.2020   |
|--|--------------|--------------|
| <b>OMA PÄÄOMA</b>                      |              |              |
| Osakepääoma                            | 2 018        | 2 018        |
| Muut rahastot                          | 296          | 296          |
| Edellisten tilikausien voitto / tappio | 3 990        | 2 397        |
| Tilikauden voitto / tappio             | -1 994       | 1 593        |
| <b>OMA PÄÄOMA YHTEENSÄ</b>             | <b>4 311</b> | <b>6 305</b> |
| <b>VÄHEMMISTÖOSUUDET</b>               | <b>19</b>    | <b>29</b>    |
| <b>PAKOLLISET VARAUKSET</b>            | <b>429</b>   | <b>640</b>   |

| t €                                | 31.12.2021    | 31.12.2020    |
|------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>VIERAS PÄÄOMA</b>               |               |               |
| Pitkäaikainen vieras pääoma        |               |               |
| Lainat rahoituslaitoksilta         | 964           | 10            |
| Muut pitkäaikaiset velat           | 4 090         | 3 398         |
| <b>Pitkäaikainen vieras pääoma</b> | <b>5 054</b>  | <b>3 408</b>  |
| Lyhytaikainen vieras pääoma        |               |               |
| Lainat rahoituslaitoksilta         | 2 345         | 8             |
| Saadut ennakot                     | 436           | 400           |
| Ostovelat                          | 9 462         | 8 347         |
| Muut lyhytaikaiset velat           | 2 806         | 6 100         |
| Siirtovelat                        | 5 702         | 5 065         |
| <b>Lyhytaikainen vieras pääoma</b> | <b>20 751</b> | <b>19 920</b> |
| <b>VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ</b>      | <b>25 805</b> | <b>23 328</b> |
| <b>VASTATTAVAA YHTEENSÄ</b>        | <b>30 564</b> | <b>30 302</b> |



Vuosi 2021

Liiketoiminnot

Tutkimus

Vastuullisuus

Hallinto ja tilinpäätös

## EMOYHTIÖN TULOSLASKELMA

| t €                                     | 1.1. - 31.12.2021 | 1.1. - 31.12.2020 |
|---|-------------------|-------------------|
| <b>LIKEVAIHTO</b>                       | 95 163            | 91 767            |
| Liiketoiminnan muut tuotot              | 241               | 2 892             |
| Materiaalit ja palvelut                 |                   |                   |
| Aineet, tarvikkeet ja tavarat           |                   |                   |
| Ostot tilikauden aikana                 | -471              | -676              |
| Varastojen lisäys (-)/vähennys (+)      | -75               | -77               |
| Ulkopuoliset palvelut                   | -50 892           | -50 918           |
| <b>Materiaalit ja palvelut yhteensä</b> | <b>-51 438</b>    | <b>-51 671</b>    |
| Henkilöstökulut                         | -26 817           | -25 540           |
| Poistot ja arvonalentumiset             | -3 305            | -3 052            |
| Liiketoiminnan muut kulut               | -16 591           | -14 647           |
| <b>LIKEVOITTO / -TAPPIO</b>             | <b>-2 747</b>     | <b>-251</b>       |

| t €  | 1.1. - 31.12.2021 | 1.1. - 31.12.2020 |
|--|-------------------|-------------------|
| Rahoitustuotot ja -kulut                                 |                   |                   |
| Osinkotuotot   | 46                | 44                |
| Myyntivoitot pysyvien vastaavien sijoituksista           | 617               | 518               |
| Muut korko- ja rahoitustuotot                            |                   |                   |
| Muilta   | 14                | 16                |
| Arvonalentumiset pysyvien vastaavien sijoituksista       | -85               | -699              |
| Myyntitappiot pysyvien vastaavien sijoituksista          | -56               | -915              |
| Muille   | -41               | -23               |
| <b>Rahoitustuotot ja -kulut yhteensä</b>                 | <b>496</b>        | <b>-1 059</b>     |
| <b>VOITTO/TAPPIO ENNEN TILINPÄÄTÖSSIIRTOJA JA VEROJA</b> | <b>-2 251</b>     | <b>-1 310</b>     |
| Tuloverot  | 0                 | -4                |
|  | -2 251            | -1 314            |
| <b>TILIKAUDEN VOITTO / TAPPIO</b>                        | <b>-2 251</b>     | <b>-1 314</b>     |



Vuosi 2021

Liiketoiminnot

Tutkimus

Vastuullisuus

Hallinto ja tilinpäätös

## EMOYHTIÖN TASE – VASTAAVAA

| t €                                      | 31.12.2021    | 31.12.2020   |
|--|---------------|--------------|
| <b>PYSYVÄT VASTAAVAT</b>                 |               |              |
| Aineettomat hyödykkeet                   |               |              |
| Aineettomat oikeudet                     | 4 480         | 4 815        |
| Muut pitkävaikutteiset menot             | 719           | 845          |
| Ennakkomaksut                            | 1 483         | 631          |
| <b>Aineettomat hyödykkeet</b>            | <b>6 681</b>  | <b>6 290</b> |
| Aineelliset hyödykkeet                   |               |              |
| Maa- ja vesialueet                       | 0             | 0            |
| Rakennukset ja rakennelmat               | 0             | 0            |
| Koneet ja kalusto                        | 4 256         | 3 109        |
| Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat | 267           | 0            |
| <b>Aineelliset hyödykkeet</b>            | <b>4 523</b>  | <b>3 109</b> |
| Sijoitukset                              |               |              |
| Osuudet saman konsernin yrityksissä      | 301           | 301          |
| Osuudet omistusyhteisyhteisöissä         | 2             | 44           |
| Muut osakkeet ja osuudet                 | 65            | 79           |
| Muut sijoitukset                         | 54            | 54           |
| Sijoitukset                              | 422           | 478          |
| <b>PYSYVÄT VASTAAVAT YHTEENSÄ</b>        | <b>11 626</b> | <b>9 876</b> |

| t €                                  | 31.12.2021    | 31.12.2020    |
|--------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>VAIHTUVAT VASTAAVAT</b>           |               |               |
| Vaihto-omaisuus                      |               |               |
| Aineet ja tarvikkeet                 | 104           | 179           |
| Lyhytaikaiset saamiset               |               |               |
| Myyntisaamiset                       | 9 828         | 9 785         |
| Saamiset saman konsernin yrityksiltä | 0             | 85            |
| Lainasaamiset                        | 412           | 388           |
| Siirtosaamiset                       | 1 300         | 827           |
| <b>Lyhytaikaiset saamiset</b>        | <b>11 540</b> | <b>11 085</b> |
| Rahoitusarvopaperit                  | 7 293         | 7 000         |
| Rahat ja pankkisaamiset              | 530           | 2 931         |
| <b>VAIHTUVAT VASTAAVAT YHTEENSÄ</b>  | <b>19 467</b> | <b>21 195</b> |
| <b>VASTAAVAA YHTEENSÄ</b>            | <b>31 093</b> | <b>31 071</b> |



## EMOYHTIÖN TASE – VASTATTAVAA

| t €                                    | 31.12.2021   | 31.12.2020   |
|--|--------------|--------------|
| <b>OMA PÄÄOMA</b>                      |              |              |
| Osakepääoma                            | 2 018        | 2 018        |
| Muut rahastot                          |              |              |
| Muut rahastot                          | 280          | 280          |
| Edellisten tilikausien voitto / tappio | 4 841        | 6 155        |
| Tilikauden voitto / tappio             | -2 251       | -1 314       |
| <b>OMA PÄÄOMA YHTEENSÄ</b>             | <b>4 888</b> | <b>7 140</b> |
| <b>PAKOLLISET VARAUKSET</b>            | <b>429</b>   | <b>640</b>   |

| t €                                | 31.12.2021    | 31.12.2020    |
|------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>VIERAS PÄÄOMA</b>               |               |               |
| Pitkäaikainen vieras pääoma        |               |               |
| Lainat rahoituslaitoksilta         | 963           | 0             |
| Muut pitkäaikaiset velat           | 4 090         | 3 398         |
| <b>Pitkäaikainen vieras pääoma</b> | <b>5 053</b>  | <b>3 398</b>  |
| Lyhytaikainen vieras pääoma        |               |               |
| Lainat rahoituslaitoksilta         | 2 337         | 0             |
| Saadut ennakot                     | 436           | 397           |
| Ostovelat                          | 9 446         | 8 336         |
| Muut lyhytaikaiset velat           | 2 802         | 6 096         |
| Siirtovelat                        | 5 702         | 5 065         |
| <b>Lyhytaikainen vieras pääoma</b> | <b>20 723</b> | <b>19 894</b> |
| <b>VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ</b>      | <b>25 776</b> | <b>23 292</b> |
| <b>VASTATTAVAA YHTEENSÄ</b>        | <b>31 093</b> | <b>31 071</b> |

## Oy Matkahuolto Ab

Kaivokatu 10  
00100 Helsinki

