



**Matkahuollon  
avulla paketit  
ja ihmiset ovat  
paremmin perillä.**



**Vuosi- ja vastuullisuusraportti 2022**



# Sisällys

## VUOSI 2022

Matkahuolto lyhyesti	3
Avainluvut	4
Toimitusjohtajien haastattelu	5
Kulunut vuosi aikajanalla	7
Arvonluontimalli	8

## MATKUSTAJA- JA LIKENNÖITSIJÄPALVELUT

Käänne parempaan	9
Armeijan harmaissa mobiililipulla	10

## PAKETTIPALVELUT

Suomen arvostetuin pakettibrändi	12
Paketti ovelle tunnissa	13

## ASIAKASKOKEMUS

Muuttuvat asiakastarpeet kehittämisen keskiössä	14
Palvelumuotoilulla parempaa asiakaskokemusta	15

## VASTUULLISUUS

Vastuullisuus toimintamme ytimessä	16
Matkahuolto – kokoaan merkittävämpi toimija	17
YK:n kestävän kehityksen tavoitteet	17
Vastuullisuuden johtaminen sekä hallinnon rakenne ja kokoonpano	18
Olennaisten yritysvastuuasioiden tunnistaminen	19
Olennaisuusanalyysi	20
Vastuullisuusohjelmamme	21
Jatkuvaa vuoropuhelua sidosryhmiemme kanssa	22

## HENKILÖSTÖ

Pidämme huolta työntekijöistämme	23
Minttu Puolakanaho viihtyy uusissa tehtävissään	24

## KUMPPANUUS

Olemme houkutteleva yhteistyökumppani ja palveluntarjoaja	27
---	----

## ILMASTO JA YMPÄRISTÖ

Edistämme positiivisia ympäristövaikutuksia	29
Ilmastotiekartta ohjaa hiilineutraaliuteen	30
Hiilijalanjälki vuonna 2022	32

## YHTEISKUNTA

Toimintamme hyödyttää ympäröivää yhteiskuntaa	34
---	----

## GRI-INDEKSI

36

## HALLINTO JA TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus	43
Konsernin tuloslaskelma	48
Konsernin tase	49
Emoyhtiön tuloslaskelma	50
Emoyhtiön tase	51
Hallitus	52
Johtoryhmä	53



# 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. 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**  
pakettipalvelutoimija

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



# Avainluvut

**75 000**  
pysäkkiä ympäri  
Suomen

Matkahuollon  
palveluksessa

**590** henk.  
vuoden 2022  
lopussa

Liikevaihto

**96,6** M€

**2 300**  
palvelupistettä  
ympäri Suomen

**7,7** milj.  
myytyä  
matkalippua

**20** milj.  
kuljetettua  
pakettia



Suomen arvostetuin  
pakettipalvelu



Suomen arvostetuin  
matkustajapalvelu

Brändien arvostus -tutkimus 2022,  
Taloustutkimus Oy



## TOIMITUSJOHTAJIEN HAASTATELU

# Tulos kääntyi voitolliseksi – suunta eteenpäin

Matkahuollon vuosi oli vauhdikas. Toimintaympäristö tarjoili yllätyksiä, kehitystyötä tehtiin aktiivisesti ja tulos saatiin käännettyä voitolliseksi. Vuoteen mahtui myös toimitusjohtajan vaihdos, kun Matkahuolto neljä vuotta luotsannut Janne Jakola siirtyi toisaalle syksyllä 2022. Tuolloin toimitusjohtajan tehtävät otti vastuulleen talousjohtaja Teemu Naatula, kunnes tammikuussa työn aloitti Mika Husso. Teemu ja Mika istahdivat keskustelemaan menneestä vuodesta ja tulevasta suunnasta.



Teemu Naatula



Mika Husso



**Vuosi alkoi toiveikkaissa merkeissä, kun monen vuoden jälkeen koronan aiheuttamia rajoituksia päästiin purkamaan ja myös talouden näkymät olivat myönteiset. Ilman häiriötekijöitä ei taidettu selvittää vielääkään?**

**Teemu:** Näin tosiaan oli. Ennakoimme toimintaympäristömme säilyvän hyvänä, mutta Venäjän hyökkäys Ukrainaan käänsi suuntaa melkoisesti. Kasvuodotuksemme heikkenivät, kun inflaatio ja muut epävarmuustekijät heikensivät kuluttajien luottamusta omaan talouteensa. Tämä näkyi verkkokaupan hidastumisena, joka heijastui pakettipalvelujen kysyntään. Matkustajaliikenne elpyi hitaasti pandemian jälkeen, mutta yleinen epävarmuus jarrutti senkin palautumista.

**Millainen vuosi oli kokonaisuudessaan?**

**Teemu:** Matkahuollon kannattavuus koheni vuonna 2022 niin, että saavutimme positiivisen tuloksen, vaikka liikevaihtomme pysyi edellisen vuoden tasolla. Tulokäänne vaikeassa markkinatilanteessa on hieno saavutus, joka vaatii tiivistä yhteistyötä henkilöstömme, asiakkaidemme ja kumppaneidemme välillä. Heille kuuluu suuri kiitos hyvin tehdystä työstä. Takanamme on haastavia vuosia ja jo jonkin aikaa olimme tehneet melko voimakkaitakin toimia suunnan muuttamiseksi. Suunta on nyt oikea, mutta työtä on vielä tehtävänä paljon.

**Mitkä olivat suurimmat onnistumiset?**

**Teemu:** Molemmissa liiketoiminnoissa edistytettiin hyvin haastavasta markkinasta huolimatta. Pakettipalveluissa palvelutarjontamme oli kilpailukykyinen ja kasvatimme markkinaosuuttamme. Matkustajapalveluissa veimme läpi mittavan ICT-projektin, jossa laajensimme Reitit ja Liput -mobiilisovelluksemme toimintaa. Tuotantoverkostomme tehokkuus ja laatu kohosivat. Vantaan logistiikkakeskuksen toiminta kehittyi vuoden edetessä. Matkahuolto menestyi erinomaisesti brändi- ja maineututkimuksissa. Olemme toimialamme arvostetuin toimija sekä matkustaja- että pakettipalveluissa ja asiakastytyväisyytemme on hyvällä tasolla. Asiakkaamme luottavat Matkahuoltoon ja se on erinomainen lähtökohta.

## Asiakaslähtöiset toimintatavat, digitaaliset palvelut ja vastuullisuus nousevat entistä tärkeämmiksi kilpailutekijöiksi.

**Entä haasteet?**

**Teemu:** Kasvun pysähtymisen vuoksi jouduimme tehostamaan toimintaamme sekä keskittymään kaikkein kriittisimpiin kehityshankkeisiin.

**Vuosi 2022 on nyt jäänyt taakse ja Matkahuollossa on käynnistynyt sen 90. toimintavuosi. Millaisin odotuksin olette lähteneet uuteen vuoteen?**

**Mika:** Odotamme työntäyteistä vuotta, jonka aikana etenemme taas suurin harppauksin tavoitteitamme kohden. Perustamme on kunnossa, mutta meidän tulee jatkaa yhtiön määrätietoista kehittämistä kohden modernia ja asiakaslähtöistä yritystä. Toimintaympäristössämme on toki epävarmuutta. Nyt alkuvuonna kuluttajien heikko ostovoima näkyy

pakettipalvelujen kysynnässä. Tilanne saattaa kuitenkin käännyä loppuvuonna, jonne ajoittuvat myös suurimmat verkkokaupan volyymit, joten ennusteet saattavat vielä muuttua. Matkustajatoimiala on suuressa murroksessa ja vaikka matkustajamäärät nousivat jo viime vuonna, niin paluuta koronaa edeltäviin lukuihin ei ehkä ole odotettavissa.

**Mitkä ovat kehittämisen painopisteet?**

**Mika:** Asiakkaidemme tärkeäksi kokemien palvelujen kehittäminen on keskiössä tänäkin vuonna. Asiakaslähtöiset toimintatavat, digitaaliset palvelut ja vastuullisuus nousevat entistä tärkeämmiksi kilpailutekijöiksi. Palvelukehitys ja omien toimintatapojen tehostaminen vahvistavat kilpailukykyämme ja kannattavuuttamme. Tulemme myös panostamaan myyntiin ja markkinointiin. Samalla huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista ja osaamisen kehittamisestä.

**Mika, olet ollut nyt johtanut Matkahuoltoa muutaman viikon ajan. Miltä sen tulevaisuus näyttää?**

**Mika:** Toimintaympäristön epävarmuudesta huolimatta Matkahuollon tulevaisuus näyttää valoisalta. Tulemme jatkamaan Matkahuollon kokonaisvaltaista kehittämistä nykyaikaiseksi, vastuulliseksi ja asiakaslähtöiseksi yhtiöksi. Tätä työtä on vielä joitakin vuosia jäljellä. Talouden näkökulmasta lähdemme hakemaan jälleen selkeää kasvua ja kannattavuuden parantamista. Tähän vahva brändimme ja osaava henkilöstömme luovat hyvät edellytykset. Olemme alkuvuodesta määritelleet Matkahuollolle olemassaolon tarkoituksen (ns. purpose) ja määrittelimme kesään mennessä uuden strategian ja arvot. Nämä kolme yhdessä luovat suuntaviivat vuoteen 2026 huipentuvalla strategiakaudelle. Sen lopussa uskomme olevamme taloudellisesti hyvässä kunnossa oleva yhtiö, joka tuottaa entistä parempaa arvoa omistajilleen ja asiakkailleen.



# Kulunut vuosi aikajanalla

## TAMMIKUU

Aloitimme pakettien toimituksen postiluukkuihin ja -laatikoihin valtakunnallisesti. Palvelu kasvatti kuluttajien ja yritysten toimitusvaihtoehtoja merkittävästi koko Suomessa, sillä tähän mennessä vastaavan palvelun on voinut ostaa vain yhdeltä palveluntarjoajalta.

## MAALISKUU

Lisäsimme palveluverkostoomme uusia ulkoauto-maatteja, jotka ovat käytössä ympäri vuorokauden. Vuoden lopussa palveluverkostoomme kuului jo lähes 2 300 palvelupistettä ja pakettiautomaattia kautta maan.

## KESÄKUU

Laajensimme Reitit ja Liput -sovelluksen tarjontaa lisämällä mukaan Kuopion, Salon ja Rovaniemen paikallisliikenteen. Reitit ja Liput -sovellus on Suomen kattavin matkaketjuverkosto, joka sisältää 95 % kaikista aikataulutetuista joukkoliikenteen vuoroista ja lähes kaikki joukkoliikenteen kertaliput Suomessa.

## ELOKUU

Nousimme Suomen arvostetuimmaksi brändiksi sekä Matkustajapalveluiden kategoriassa Taloustutkimuksen vuosittain teke-mässä Brändien arvostus-tutkimuksessa.

## LOKAKUU

Käynnistimme Woltin kanssa yhteistyön, jonka myötä asiakkaamme voivat saada pakettinsa kotioville toimitettuna jopa tunnissa. Toimitusajan sopiminen käy helposti Matkahuollon Paketit-sovelluksessa.

## JOULUKUU

Siirsimme ensimmäiset kausi- ja sarjaliput matkakorteilta Reitit ja Liput -sovellukseen. Kaikki liput saa sovelluksesta 2023 kesään mennessä. Muutoksen ansiosta matkustaja voi jatkossa ostaa lippuja, tarkistaa jäljellä olevat matkat ja lippujen voimassaoloajan suoraan sovelluksesta missä ja milloin vain.







# Arvonluontimalli

## RESURSSIT

### Inhimilliset ja sosiaaliset resurssit

- Motivoitunut ja osaava henkilöstö, 590 hlö
- Asiakkaat, toimittajat ja muut yhteistyökumppanit

### Aineettomat resurssit

- Innovaatiotoiminta sekä tutkimus- ja kehitysoasaaminen
- Paketti- ja matkaketjuja synnyttävät verkostot
- Suomen arvostetuin brändi molemmilla liiketoiminta-alueillaan 2022

### Taloudelliset resurssit

- Tase 29,6 milj. €
- Omavaisuusaste 20,6 %

### Tuotannolliset resurssit

- Palveluverkostossa on lähes 2 300 palvelupistettä ja pakettiautomaattia
- Omat logistiikkaterminaalit ja asemat
- Oma ja kumppanien kalusto
- Tietojärjestelmät ja sovellukset. Kuluttajille Reitit ja Liput ja Paketti-sovellus, verkkokauppiaille integraatiot ja liikennöitsijöille Matkassa Pro ja Matkassa Lite.

### Luonnonvarat

- Polttoaineen kulutus, pakettikohtainen päästö 374 CO<sub>2</sub>e
- Kiinteistöjen energiankulutus
- Pakkausmateriaalit
- Hiilikädenjälki

## LIIKETOIMINTAMALLI

### MATKUSTAJAPALVELUT



### PAKETTIPALVELUT



### LIKENNÖITSIJÄPALVELUT



## 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 palveluverkot**, joissa paketit kulkevat tehokkaasti perille asiakkaille ja joissa matkustajat saavuttavat määränpänsä kaikkialla Suomessa. Verkko-kauppojen kilpailukyvyyn edistäminen. Yrittäjyyden tukeminen.

**Ilmastoystävällinen ekosysteemi** edistää joukkoliikennettä ja vähentää yksityisautoilusta aiheutuneita päästöjä. Omassa toiminnassa ja pakettipalveluissa edetään kohti hiili-neutraaliutta.

## 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.





## MATKUSTAJA- JA LIKENNÖITSIJÄPALVELUT

# Matkustaja- määrät kasvuun

.....

Matkahuollon Matkustaja- ja liikennöitsijäpalvelut tarjoaa korkeatasoisia joukkoliikenteen palveluita koko Suomessa. Palvelut mahdollistaa Matkahuollon, liikennöitsijöiden ja liikenteen järjestäjien tiivis yhteistyö. Matkustaja- ja liikennöitsijäpalveluissa tapahtui käänne parempaan vuoden 2022 aikana. Koronan tuomista rajoituksista vapauduttiin alkuvuodesta ja matkustajamäärät lähtivät kasvuun, vaikkeivät vielä saavuttaneet pandemiaa edeltävää tasoa. Palvelujen kehittäminen jatkui aktiivisena ja kesällä käynnistettiin mittava Maili-projekti, jonka tuloksena kaikki kausi- ja sarjaliput siirtyvät mobiilisovellukseen. Myös vuoden 2023 alusta voimaan astunut määräaikainen arvonlisäveron alennus aiheutti lisätyötä, kun lippujärjestelmän tietoja päivitettiin.





Pitkällä aikavälillä tarkastellen joukkoliikenteen määrä kasvoi hienoisesti aina pandemiaan asti. Siten odotukset markkinan elpymisestä olivat korkealla vuoden 2022 alkaessa. Kehitys oli myönteistä helmikuun loppuun asti, jolloin Venäjä hyökkäsi Ukrainaan. Sodan syytyminen Euroopassa vaikutti sekä asiakkaiden liikkumiseen että liikennöitsijöiden toimintaedellytyksiin esimerkiksi kustannusten kohotessa merkittävästi. Tilanne tasaantui syksyn aikana, mutta koko vuoden matkustajamäärät jäivät noin 70 prosenttiin pandemiaa edeltävästä tasosta.

Matkahuollon toiminnan lähtökohtana on asiakaslähtöisyys, jonka menestyksellisestä kehittämisestä kertoo myös ykköspaikkamme matkustajapuolen arvostetuimpana brändinä Taloustutkimuksen tekemässä tutkimuksessa. Asiakaskäyttäytymisen muutokset ja haastava markkinatilanne ohjasivat Matkahuollon toiminnassa muutosprosessia myös vuoden 2022 aikana.

Koska lähes 99 prosenttia lipuista ostetaan digitaalisista kanavista, niin maan kattavien fyysisen lipunmyyntipisteverkoston ylläpitämiselle ei ollut enää tarvetta. Myyntipisteitä vähennettiin, minkä vuoksi myös matkustajapalveluiden resurssi supistettiin muutosneuvotteluiden kautta.

### **Kausi- ja sarjaliput Reitit ja Liput -mobiilisovellukseen**

Matkahuollon yhtenä tehtävänä on kehittää lippujen ja muiden matkustusoikeuksien myyntikanavia ja tarjota digitaalisia palveluita matkojen suunnitteluun ja kulkuvälineiden seurantaan. Tavoitteenamme on monipuoliset ja nykyaikaiset palvelut, jotka vastaavat sekä matkustajien ja liikennöitsijöiden tarpeisiin. Reitit ja Liput -sovelluksesta löytyykin Suomen kattavin joukkoliikennetarjonta – yli 95 prosenttia koko Suomen säännöllisestä reittiliikenteestä. Sovelluksella matkustaja voi suunnitella

matkansa ja hankkia tarvitsemansa liput ovelta ovelle.

Vuoden 2021 aikana otimme käyttöön tunnistepohjaisen lippu- ja maksujärjestelmän, jonka myötä tiedot matkustusoikeuksista tallentuvat pilvipalveluun fyysisen kortin sijaan. Järjestelmä, joka mahdollistaa yhteiskäyttöisen ja kaikissa liikennevälineissä toimivan lipun, mahdollistaa myös liikennöitsijöiden osallistumisen viranomaisten järjestämiin kilpailuihin.

Kesällä 2022 jatkoimme lippu- ja matkustusjärjestelmän kehitystä käynnistämällä hankkeen, jonka myötä siirrämme matkakorteilla olevat lipputuotteet Reitit ja Liput -sovellukseen kesäkuun 2023 loppuun mennessä. Matkustusoikeus on tallessa mobiilisovelluksessa, jossa sitä on mahdollista ladata lisää paikasta ja ajasta riippumatta. Käyttäjille sovellus merkitsee entistä joustavampaa ja parempaa palvelua ja liikennöitsijöille kustannustehokasta palveluntarjontaa.

## **Armeijan harmaissa mobiililipulla**

Matkahuolto yhdessä liikennöitsijöiden kanssa on pitkään tarjonnut Puolustusvoimille palvelujaan varusmiesten ja -naisten matkustamiseen. Asepalveluksen suorittaa vuosittain noin 20 000 nuorta. Vuoden 2022 aikana Puolustusvoimat kilpailutti Puolustusvoimien ja Rajavartiolaitoksen asevelvollisten matkapalvelut ja sen tuloksena valitsi Matkahuollon kumppanikseen myös 1.10.2022 – 31.12.2024 väliselle sopimuskaudelle. Matkapalvelut sisältävät linja-auto, metro- ja raitiovaunuliikenteen, ja niiden käytön mahdollistavan matkustusoikeuden hankinnan sekä matkapalveluiden myynti- ja laskutusjärjestelmän.

Uuden sopimuksen myötä Puolustusvoimien käytössä olevat liput siirrettiin Reitit ja Liput -sovellukseen lokakuun alusta. Siitä lähtien matkustaja on saanut käyttöönsä koodin, jolla voi ostaa tarvitsemansa lipun sovelluksesta. Koodilla pystyy hankkimaan kauko-, lähi-, ja paikallisliikennelippuja kussakin liikenteessä käytössä olevalla tilaajan tai liikennöitsijän määrittämällä kertalipun hinnalla.









## PAKETTIPALVELUT

# Suomen arvostetuin pakettibrändi

.....

Matkahuolto on Suomen toiseksi suurin kuluttajille ja yrityksille pakettipalveluja tuottava yritys, jonka palveluverkosto kattaa koko Suomen. Vuosi 2022 oli liiketoiminta-alueelle hyvä. Onnistuimme kasvattamaan markkinaosuuttamme ja asiakaskuntaamme, vaikka pakettikuljetusten koko markkina supistui. Kuljetimme vuoden aikana noin 20 miljoonaa pakettia.





Koronavuosien pakettivirtojen kasvu tyrehtyi alkuvuodesta, kun Venäjä aloitti sodan Ukrainassa, mikä johti talouden epävarmuuden lisääntymiseen ja inflaation nopeaan kasvuun. Alan arvostetuimpana brändinä saimme kuitenkin kasvatettua markkinaosuuttamme supistuvista markkinoista ja kiristyvistä kilpailusta huolimatta. Toimintamme kehittäminen oli keskiössä myös vuonna 2022. Tavoitteemme on entistä asiakaslähtoisempi toiminta ja yhdenmukaisen palvelukokemuksen tarjoaminen asiakkaille.

### **Verkkokaupat merkittävä asiakaskunta**

Pakettipalveluissa asiakaskuntamme koostuu kotimaisista ja kansainvälisistä yritysasiakkaista ja kuluttajista. Verkkokauppaa harjoittavat yritykset ovat merkittävien asiakasryhmä. Vuoden 2022 aikana onnistuimme solmimaan monia uusia sopimuksia sekä kotimaisten että kansainvälisten verkkokauppojen kanssa.

Taloustutkimuksen vuosittain tekemässä Brändien arvostus-tutkimuksessa Matkahuolto valittiin Suomen arvostetuimmaksi pakettibrändiksi. Saman tutkimuksen perusteella meillä on myös Suomen tyytyväisimmät pakettipalveluiden asiakkaat.

### **Aktiivista palveluiden kehittämistä asiakkaiden ehdoilla**

Pakettien vastaanottajat arvostavat palvelun nopeutta, luotavuutta ja hintaa sekä palvelupisteen läheisyyttä. Jo nyt yli 90

prosenttia kuljettamistamme paketeista on perillä seuraavana työpäivänä. Lähes 2 300 palvelupisteen ja pakettiautomaatin verkostomme kattaa koko Suomen. Lisäämme uusia pakettiautomaatteja verkostoomme joka viikko ja niitä on verkostossamme jo lähes 1 000 kappaletta. Seuraamme automaattien täyttöasteita säännöllisesti ja lisäämme ruuhkaisimpien alueiden ja automaattien kapasiteettia jatkuvasti, jotta mahdollisimman moni paketti voidaan viedä suoraan kuluttajan ensisijaisesti toivomaan noutopisteeseen.

Saapuvan paketin seuranta ja ohjaus sekä pakettien palauttaminen ja lähettäminen tulee olla asiakkaille mahdollisimman vaivatonta. Matkahuollon Paketit-mobiilisovellus on kuluttajan arkea helpottava työkalu, jolla voi seurata ja ohjata paketteja. Vuoden 2022 aikana kehitimme Paketit-mobiilisovellusta edelleen käyttäjiltä saadun palautteen perusteella.

Tehokkaat pakettipalvelumme mahdollistaa tuotantomallimme, jonka toimintaa kehitimme edelleen. Keskitimme pakettien kuljetuksia yön yli tapahtuviin kuljetuksiin ja ohjasimme niiden käsittelyä entistä enemmän automatisoituihin logistiikkaterminaaleihin. Tämän ansiosta verkkokaupan asiakas saa paketin odotustensa mukaisesti parhaimmillaan jo tilausta seuraavana päivänä. Samaan aikaan kasvatimme palveluverkostoaamme, jotta laajoilla aukioloajoilla oleva palvelupiste tai pakettiautomaatti löytyisi mahdollisimman läheltä.

### **Hiilineutraali pakettipalvelu**

Vastuullisena yrityksenä tarjoamme asiakkaillemme ympäristöystävällisesti tuotetut palvelut. Vähennämme kuljetusten aiheuttamia päästöjä Ilmastotiekarttamme mukaisesti muun muassa tehokkaalla reittisuunnittelulla ja siirtymällä uusiutuvien energialähteiden käyttöön. Tavoitteemme on olla päästötön pakettipalveluoperaattori vuoteen 2030 mennessä. Heinäkuun alusta 2022 lähtien pakettipalvelumme ovat olleet hiilineutraaleja, koska kumoamme niiden aiheuttamat päästöt.

### **Hyvistä asemista vuoteen 2023**

Vuoden vaihtuminen ei tuonut muutosta epävarmoille markkinäkymille, vaan oikeastaan päinvastoin. Suomen talouskasvun ennakoidaan olevan hyvin matala tai jopa negatiivinen vuoden 2023 aikana. Matkahuollon odotukset pakettipalveluiden kasvusta ovat sen sijaan myönteiset. Uskomme, että erinomainen maineemme ja tehokas toimintatapamme mahdollistavat volyymien ja markkinaosuuksien kasvattamisen jatkossakin. Tulemme kehittämään palveluitamme edelleen ja panostamaan erityisesti digipalveluihin, kuten asiakkaiden käyttämään mobiilisovellukseen.

## **Paketti ovelle tunnissa**

Syksyllä 2022 Matkahuolto ja teknologiayhtiö Wolt käynnistivät yhteistyön, jonka myötä paketit saa kotiovelle toimitettuna jopa tunnissa. Wolt-toimituksen ostaminen käy helposti Matkahuollon Paketit-sovelluksessa.

“Matkahuollon pitkäaikainen kokemus ja osaaminen verkkokaupan kuljetuksista yhdistettynä Woltin alueellisiin pikatoimituksiin ja teknologiaan tarjoaa ainutlaatuisen palvelukonaisuuden verkkokauppa- ja kuluttaja-asiakkaillemme. Yhteistyö vahvistaa entisestään asiakaskokemustamme ja luo pohjan täysin uudentyypisten palveluiden kehittämiseen myös tulevaisuudessa”, Pakettipalvelut ja palveluverkosto -liiketoiminnan johtaja Kati Nevalainen kertoo.





## ASIAKASKOKEMUKSEN KEHITTÄMINEN

# Muuttuvat asiakastarpeet kehittämisen keskiössä

Matkahuollon 90-vuotinen historia osoittaa yrityksen kyvyn palvella asiakkaitaan heidän muuttuvien tarpeidensa mukaan. Kehityskaari on ollut mittava ja toimintaympäristön muutos monilta osin valtaisa. Yrityksen alkuvaiheilla matkustajaliikenne kasvoi voimakkaasti, kun taas viime vuosikymmenenä kasvun painopiste on ollut pakettiliikenteessä verkkokaupankäynnin lisääntyneellä vauhdilla. Maailma on muuttunut ympärillämme, mutta keskittymällä asiakkaisiimme ja hyödyntämällä muutosten tuomia mahdollisuuksia Matkahuolto on pitänyt paikkansa luotettavana ja tunnettuna palveluntarjoajana ja yhteistyökumppanina alallaan.





Asiakkaidemme toiveita ja tarpeita muokkaavat monet trendit, kuten kaupungistuminen, digitalisaatio, verkkokaupan kasvu ja ilmastonmuutos. Viime vuosina olemme myös kohdanneet poikkeuksellisen suuria markkinahäiriöitä, kuten pandemian ja Venäjän hyökkäyssodan Ukrainaan. Vastataksemme asiakkaidemme tarpeisiin olemme jo vuosia muokanneet liiketoimintaamme ja käyneet kokonaisvaltaisesti läpi eri toimintoja palvelujemme ja tehokkuutemme parantamiseksi.

### Tunnettuus ja maine vahvoja

Tavoitteemme on olla sekä matkustaja- ja liikennöitsijäpalveluiden että pakettipalveluiden edelläkävijänä, mikä voidaan saavuttaa vain jatkuvalla palveluiden ja toiminnan kehittämisellä. Lähtötilanteemme on hyvä, sillä Matkahuollon tunnettuus ja maine ovat jo erinomaisella tasolla. Taloustutkimuksen kesällä 2022 toteuttamassa Brändien arvostus -kyselyssä Matkahuolto arvioitiin alan tunnetuimmaksi ja arvostetuimmaksi brändiksi sekä matkustajapalveluiden että pakettipalveluiden tuottajana. Peräti 98 prosenttia suomalaisista tuntee Matkahuollon. Pakettipalvelumme saivat toimialan korkeimmat pisteet asiakastytyväisyydessä samoin kuin parhaan suosittelukiinnostusta kuvaavan NPS-luvun. Myös matkustajapalveluissa

asiakastytyväisyytemme ja suositteluindeksimme oli alan parhaimmistoa.

Saavuttaaksemme kunnianhimoiset liiketoiminnan tavoitteemme käynnistimme brändi- ja asiakaskokemusstrategiatyön, jossa määritimme tavoittelemamme position ja keinot siihen pääsemiseksi. Selkeä strategia auttaa meitä panostamaan niihin kehityskohteisiin, joilla etenemme kohti tavoitetamme. Brändityöllä haimme syvällistä ymmärrystä asiakkaidemme odotuksista ja tarpeista. Tavoiteasetannassa otimme lähtökohdaksi brändimme arvostuksen, maineemme ja asiakkaidemme tarpeet ja kriittiset kilpailutekijämme. Samalla otimme hyvin kokonaisvaltaisen lähestymistavan sitouttamalla sidosryhmiämme mukaan kehitystyöhön.

### Paremmiin perillä

Brändi- ja asiakaskokemusstrategiamme todentaa sen, miten haluamme luoda asiakkaillemme arvoa ja erottautua kilpailijoista. Se muodostaa tapamme huomioida asiakkaamme ja kumppanimme ja antaa selkeät ja innostavat työkalut asiakkaidemme palveluun sekä fyysisissä että digitaalisissa kohtauksissa. Haluamme olla asiakaskeskeinen, palvelu sujuvasti ja mutkattomasti sekä uudistua jatkuvasti ja ajatella rohkeasti.

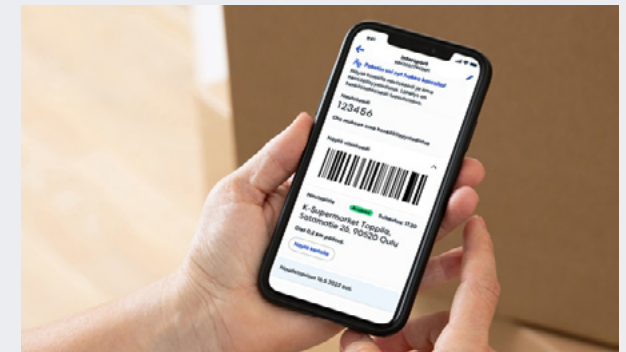
Viestimme asiakkaidemme kanssa rehdisti ja aidosti, mutta tilanteen niin salliessa silmäkulmassa voi olla myös pilkettä. Olemme ketterä organisaatio, joten uskomme yhdenmukaistamaan asiakaspolkumme ja palvelutapamme valtakunnallisessa verkostossamme nopeassa tahdissa vuoropuhelun ja tiiviin yhteistyön avulla. Voimme tuottaa asiakkaillemme entistä parempia palveluja vain koko tuotantoketjun kattavalla tehokkaalla yhteistyöllä. Brändilupauksemme on Matkahuollon avulla paketit ja ihmiset ovat paremmin perillä. Asiakslupauksen täyttäminen tarkoittaa palvelutilanteiden parempaa hallitsemista ja lupauksen lunastamista asiakaspolun eri vaiheissa ja kaikissa kohtaamisissa.

Erilaisten digitaalisten ratkaisujen lisäksi verkkokauppojen suosion nousu, digitalisaatio sekä logistiikan ja matkustamisen alojen murros merkitsevät sitä, että asiakkaidemme ja kumppaneidemme odotukset kasvavat jatkuvasti. Muutokset luovat tilaa rohkeillekin uusille palveluille ja tuotteille. Tästä esimerkkinä syksyllä 2022 Woltin kanssa aloittamamme yhteistyö: Asiakkaamme tarvitsevat joskus paketin nopeaa toimitusta kotiin saakka ja nyt se onnistuu jopa tunnissa. Tämä kuvaa tahtotilaamme palveluiden kehittämisestä rohkeasti asiakkaidemme tarpeen mukaan.

## Palvelumuotoilulla parempaa asiakaskokemusta

Digitaaliset palvelut ja niiden kehittäminen ovat oleellinen osa Matkahuollon toimintaa. Asiakkaille palvelut näkyvät mahdollisuutena reittien suunnitteluun ja lippujen hankkimiseen samoin kuin tietoon pakettien seurantaan ja moniin muihin palveluihin omalla puhelimella tai tietokoneella. Jotta palvelut toimivat asiakkaan toivomalla tavalla, niiden suunnittelun lähtökohdalla on oltava asiakaskokemus. Usein puhutaankin palvelumuotoilusta, joka tarkoittaa on asiakaslähtöistä ja ihmisten tarpeisiin perustuvaa palveluiden suunnittelua.

Matkahuollolla palvelumuotoiluun on panostettu jo vuosia ja siihen on käytetty ulkopuolisia asiantuntijoita, mutta myös omia resursseja on vuosien varrella lisätty. Palvelumuotoilun oppeja hyödynnetään kaikissa digitaalisten kuluttajapalvelujen kehittämisissä, mutta enenevässä määrin myös yritysasiakkaiden palveluissa, kuten vuoden 2023 alussa käynnissä olevassa Paketit-yritysportaalin kehittämisessä.







## VASTUULLISUUS

# Vastuullisuus toimintamme ytimessä

.....

Vastuullisuus on Matkahuollon toiminnan ytimessä. Tuotamme asiakaslähtöisiä matkustaja- ja pakettipalveluita, joiden avulla ihmiset ja tavarat liikkuvat ympäristöä säästävällä tavalla. Olemme mukana mahdollistamassa sujuvaa joukko-liikennettä Suomessa. Kädenjälkemme on jalanjälkeämme suurempi eli myönteinen vaikutuksemme sidosryhmillemme ja ympäröivälle yhteiskunnalle on suurempi kuin toimintamme aiheuttamat negatiiviset ympäristövaikutukset. Näiden suhdetta pyrimme jatkuvasti kasvattamaan ympäristövaikutuksia pienentämällä ja myönteisiä vaikutuksia lisäämällä. Vastuullisuus on liiketoiminnan kehittämisen ytimessä – se leikkaa läpi organisaatiomme ja näkyy osana jokapäiväistä työtämme. Sen avulla luomme parempaa tulevaisuutta.





# Matkahuolto – kokoaan merkittävämpi toimija

Matkahuollon lähtökohdanna kestävän kehityksen edistämisessä ovat sidosryhmien tarpeet ja toiveet sekä oma arvomaailmamme ja aiheiden merkittävyys Matkahuollolle. Pystymme muun muassa vaikuttamaan ympäristöystävällisiin kuljetusratkaisuihin pakettipalveluissamme ja tukemaan suomalaisten Eli kestävää elämäntapaa liikennöitsijöille tarjoamiemme tuotteiden ja palveluiden kautta. Yhdessä sidosryhmiemme kanssa olemme määritelleet olennaisimmat vastuullisuusteemat ja ne kattavat ympäristön, yhteiskunnan sekä talouden. Nämä on kiteytetty muotoon: pidämme huolta työntekijöistämme, olemme houkutteleva yhteistyökumppani ja palveluntarjoaja, edistämme positiivisia ympäristövaikutuksia ja toimintamme hyödyttää ympäröivää yhteiskuntaa. Panostamalla näiden olennaisten teemojen kehittämiseen, saamme aikaan suurimman mahdollisen myönteisen vaikutuksen.

Olennaisuusanalyysin perusteella olemme laatineet vastuullisuusohjelman, jonka Matkahuollon hallitus on hyväksynyt tammikuussa 2021. Ohjelma sisältää teemoittain määritetyt

tavoitteet sekä näiden toteutumista seuraavat mittarit. Osana vastuullisuusohjelmaamme arvioimme myös YK:n kestävän kehityksen tavoitteet, joita valtaosa asettamistamme tavoitteistamme edistää.

Vastuullisuusohjelmamme toteutumisesta kerromme vuosittain julkaistussa vuosi- ja vastuukertomuksessamme.

## Merkittäviä edistysaskeleita

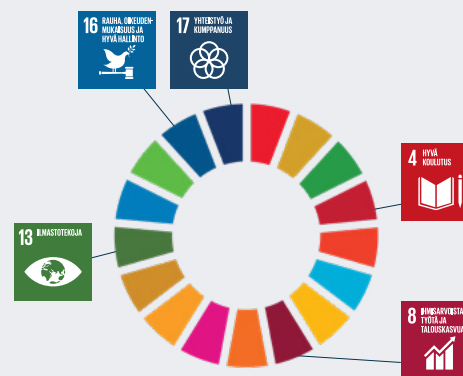
Vuoden 2022 merkittävimmät kehitystoimet painottuivat Matkahuollon ja sen kumppaneiden ympäristövaikutusten pienentämiseen. Tavoittelemme hiilineutraaliutta ja päästöjen puolittamista vuoteen 2030 mennessä ja vuoden 2022 aikana laadimme tiekartan, jonka mukaan tulemme päästövähennyksiä toteuttamaan. Lisäksi allekirjoitimme kansainvälisen Science Based Target (SBTi) –aloitteen. Vastuuraportoinnissamme viittaamme GRI-standardeihin ensimmäistä kertaa, ja GRI-sisältöindeksi löytyy tämän julkaisun viimeiseltä sivulta. PricewaterhouseCoopers (PwC) on käynyt läpi GRI-standardien vastaa-

vuuden. Vuoden 2023 aloitimme allekirjoittamalla YK: Global Compact -aloitteen, jossa sitoudumme edistämään kaikkia asetettuja tavoitteita ja raportoimaan yritysastuualoitteen mukaisista saavutuksistamme vuosittain.

**Kunnioitamme kaikessa toiminnassamme kansainvälisesti hyväksytyjä ihmisoikeuksia ja huolehdimme siitä, että toimintamme täyttää YK:n Global Compact -periaatteiden asettamat vaatimukset. Ilmastotyössä edistämme viimeisimpään ilmastotieteeseen perustuvaa tavoitetta rajoittaa maapallon lämpötilan nousu korkeintaan 1,5 asteeseen. Sitoudumme Science based targets -aloitteeseen syksyllä 2022.**

## 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 keskitymme ensisijaisesti olennaisten tavoitteiden ja alatavoitteiden saavuttamiseen.



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

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

**Tavoite 13:** Ilmastotekoja (Tavoite 13.1)

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

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



# Vastuullisuuden johtaminen sekä hallinnon rakenne ja kokoonpano

Yhtiökokouksessa päätösvaltaa käyttävät yhtiön osakkeenomistajat. Yhtiökokous kutsutaan koolle vähintään kerran vuodessa käsittelemään osakeyhtiölain sekä yhtiön yhtiöjärjestyksessä määrättyjä asioita, mukaan lukien hallituksen jäsenen valinta. Varsinainen yhtiökokous kutsutaan koolle vuosittain huhtikuun loppuun mennessä. Vuonna 2022 on pidetty kaksi yhtiökokousta, varsinainen yhtiökokous, jossa käsiteltiin sille osakeyhtiölaissa ja yhtiön yhtiöjärjestyksessä määrättyjä asioita, sekä yksi ylimääräinen yhtiökokous, joka päätti tietyistä muutoksista hallituksen kokoonpanoon.

Matkahuollon hallitus huolehtii yhtiön hallinnosta ja sen toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä. Se vastaa yhtiön kirjanpidon ja talouden valvonnan asianmukaisesta järjestämisestä ja hyväksyy yhtiön strategian. Nykyisessä hallituksessa on

kahdeksan jäsentä, eikä hallituksessa ole valiokuntia. Hallitus kokoontuu säännöllisesti 11 kertaa vuodessa sekä tarvittaessa useammin. Vuonna 2022 hallituksen kokouksia oli 16.

Matkahuollon hallitus hyväksyy Matkahuollon vastuullisuusohjelman, siihen liittyvät keskeiset tavoitteet ja muutokset sekä seuraa vastuullisuusohjelman toteutumista. Vastuullisuusohjelman edistymisestä raportoidaan hallitukselle säännöllisesti. Johtoryhmä sekä muutamat avainhenkilöt muodostavat vastuullisuuden ohjausryhmän, joka kokoontuu kvartaaleittain. Toimitusjohtaja ja muu johtoryhmä vahvistavat keskeiset poliittikat, päättävät toimenpiteiden toteuttamisesta sekä seuraavat vastuullisuusohjelman ja sen tavoitteiden toteutumista.

Lakiasiat ja vastuullisuus -yksikkö vastaa vastuullisuusohjelman johtamisesta ja toimeenpanosta sekä seurannasta ja

raportoinnista. Käytännön tasolla vastuullisuutta edistävät läpileikkaavasti organisaation eri toiminnot, jotka vastaavat kukin oman osa-alueensa toimenpiteiden toteuttamisesta.

Vastuullisuuden kehittämisessä on huomioitava jatkuvasti muuttuva toimintaympäristö ja sidosryhmien näkemykset. Elämme verkottuneessa maailmassa ja pääsemme tavoitteisiimme vain tiiviillä yhteistyöllä. Siksi jatkamme aktiivista vuoropuhelua sidosryhmiemme kanssa ja päivitämme ohjelmaamme heidän tarpeidensa mukaisesti. Lisäksi kehitämme aktiivisesti tietojamme ja taitojamme, jotta voimme edistää kestävää kehitystä kaikissa tehtävissä ja kaikilla organisaatio-tasoilla.

## HALLINNON MONIMUOTOISUUS

Hallituksen monimuotoisuus 27.12.2022 asti, %		
Ikä (v)	Naiset	Miehet
Kaikki *)	50	50
alle 30	0	0
30-50	0	0
yli 50	50	50

\*) 6 hallitusjäsentä

Hallituksen monimuotoisuus 28.12.2022 alkaen, %		
Ikä (v)	Naiset	Miehet
Kaikki *)	25	75
alle 30	0	0
30-50	13	25
yli 50	13	50

\*) 8 hallitusjäsentä

Johtoryhmän monimuotoisuus vuonna 2022, %		
Ikä (v)	Naiset	Miehet
Kaikki *)	44	56
alle 30	0	0
30-50	33	45
yli 50	11	11

\*) 9 johtoryhmän jäsentä





## Olennaisten yritys vastuusasioiden tunnistaminen

Teimme perusteellisen olenaisuusanalyysin vuonna 2020 ja tarkastelimme siinä aiheiden merkittävyyttä sidosryhmillemme sekä toimintamme taloudellisia, sosiaalisia ja ympäristövaikutuksia. Ensiksi keskityimme potentiaalisten vastuullisuusteemojen ja osa-alueiden tunnistamiseen muun muassa laajalla taustatutkimuksella, jossa otettiin huomioon muut toimialan yritykset, lainsäädäntö ja erilaiset standardit. Taustatutkimuksen lisäksi teimme 16 sisäistä haastattelua, joissa oli mukana myös johtoryhmä. Lisäksi teimme sidosryhmäkyselyn ja -haastatteluita sidosryhmien odotuksien ja tarpeiden selvittämiseksi, johon saimme 558 vastausta. Vastaajina oli yritysasiakkaita, kuluttajia, työntekijöitä, omistajia, yhteistyökumppaneita ja muita sidosryhmiä. Tämän jälkeen teimme 31 haastattelua keskeisten sidosryhmien edustajille. Haastatteluissa oli mukana hallituksen jäseniä, työntekijöitä, omistajia, yritysasiakkaita, yhteistyökumppaneita, viranomaisia sekä järjestöjä ja yhdistyksiä. Sidosryhmien odotuksia analysoitiin ja priorisoitiin kyselyn ja haastattelujen tuloksien perusteella. Tuloksia käytiin läpi sisäisissä työpajoissa avainhenkilöiden, johtoryhmän ja hallituksen kanssa. Työpajojen aikana pohdittiin aiheiden vaikutuksia ympäristöön, yhteiskuntaan ja talouteen toimintamme kautta sekä vaikutuksia liiketoimintaamme. Keskustelujen pohjalta priorisoimme ja ryhmittelimme aiheita, joista lopulta muodostui vastuullisuusohjelmamme neljä pääteemaa ja niiden osa-alueet tavoitteineen. Matkahuollon olenaisuusmäärittelyn ajantasaisuus arvioidaan osana vastuullisuuden johtamista vuosittain ja toistaiseksi olennaisten aiheiden luetteloon ei ole tehty muutoksia verrattuna edelliseen kauteen. Sen sijaan vastuullisuusohjelman KPI-mittaristoa on täydennetty ja nämä muutokset on hyväksytty hallituksessa.





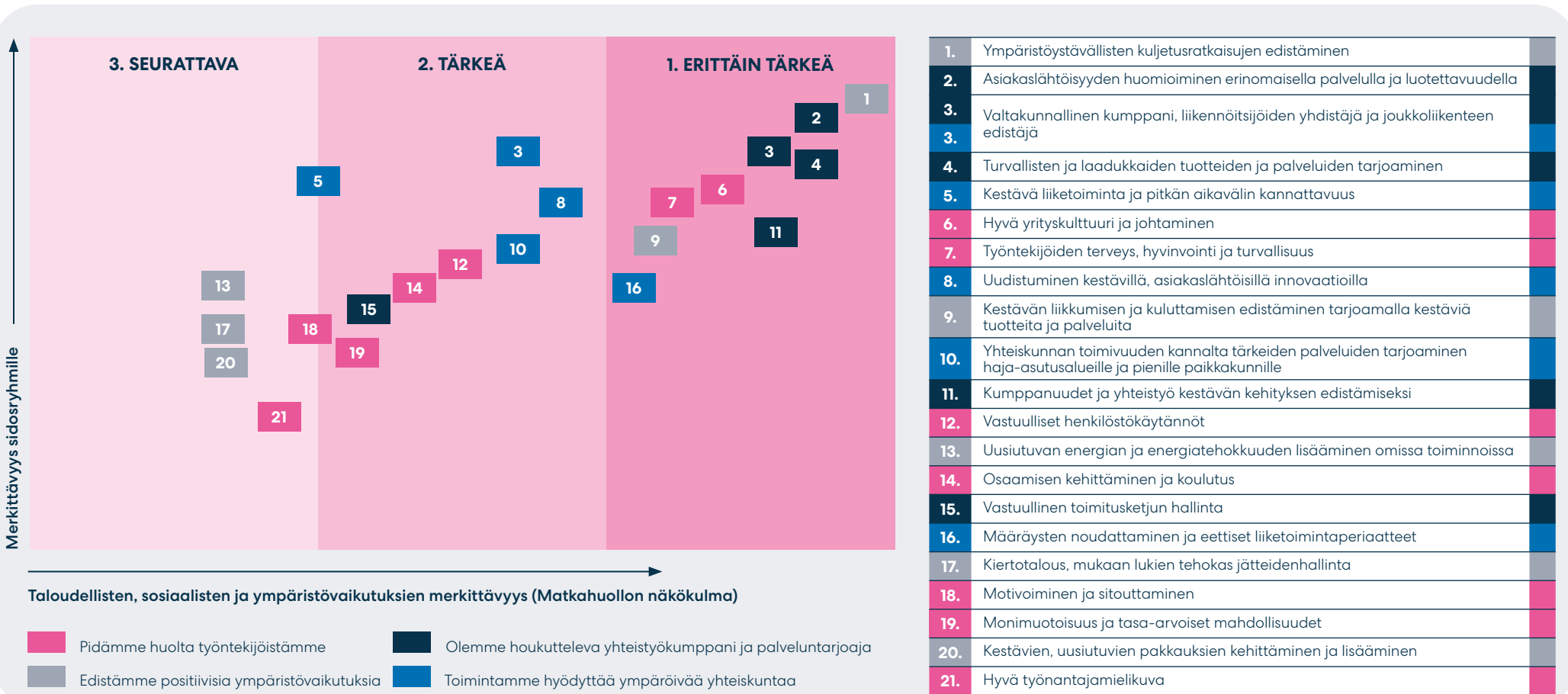
# Olenaisuusanalyysi

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

Olenaisuusanalyysissä olemme tarkastelleet 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 kestävän kehityksen tavoitteet ja näiden alatavoitteet.





# Vastuullisuusohjelmamme

Vastuullisuusohjelman KPI-mittarit	Vuosi 2020	Vuosi 2021	Vuosi 2022	Tavoite	Tavoitevuosi	Mittari
<b>Pidämme huolta työntekijöistämme</b>						
Yrityskulttuurin arvosana	3,8	3,8	3,8	4/5	2023	Työhyvinvointikyselyn kokonaisuuudet, esimieskyselyn kokonaispisteet
Johtamisen arvosana	4,0	4,0	4,0	4,2/5	2023	
Esimieskyselyssä erinomainen taso	394	399	388	405	2023	
Tapaturmataajuuden alentaminen	62,1	45,1	36,3	40	2023, Pitkällä aikavälillä nolla tapaturmaa	Tapaturmataajuus
Sairauspoissaolojen vähentäminen, %	5,7	7,0	4,7	4,0	2025	Sairauspoissaolojen määrä, %
<b>Olemme houkutteleva yhteistyökumppani- ja palveluntarjoaja</b>						
Valtakunnallisena kumppanina yhteistyön syventäminen ja laajentaminen erityisesti kestävän kehityksen edistämiseksi				Jatkuva parantaminen		MH:n vastuullisuuspalveluita hyödyntäneet eri liikennöitsijät, lkm/v. Liikennöitsijöiden tyytyväisyys MH:n vastuullisuuspalveluihin, asteikolla 1-5 *
Parhaan palvelun tarjoaminen, NPS:						
- nettilippujen ostaminen	65	59	63	Jatkuva asiakaskokemuksen parantaminen		NPS (Net Promoter Score)
- paketin lähetys	72	74	74			
- paketin nouto	74	75	75			
<b>Edistämme positiivisia ympäristövaikutuksia</b>						
Kokonaispäästöt, t CO <sub>2</sub> e **	13 812	-	13 860	2025: Matkahuollon päästöjen vähentäminen v. 2020 tasosta -12% 2030: Matkahuollon päästöjen vähentäminen v. 2020 tasosta -50%, hiilineutraali koko toiminnan osalta		Hiilidioksidipäästöt, tCO <sub>2</sub> e
Lisäksi biogeeniset päästöt scope 1 ja 3	37	46	297			
Suorat päästöt (scope 1), t CO <sub>2</sub> e	843	771	757			
Epäsuorat päästöt (scope 2), t CO <sub>2</sub> e	931	1 858	849			
Epäsuorat päästöt (scope 3), t CO <sub>2</sub> e	12 037	Ei vertailukelpoinen laskenta	12 252			
Kestävän elämäntavan tukeminen				Tietoisuuden lisääminen kestävästä elämäntavoista, erityisesti kestävästä liikkumisesta		Säännöllinen viestintä vuosittain viestintäsuunnitelman mukaisesti
<b>Toimintamme hyödyttää ympäröivää yhteiskuntaa</b>						
Kestävä liiketoiminta ja taloudelliset vaikutukset yhteiskunnalle					Taloudellisen arvon (ml.) kannattavuus) ja omistaja-arvon luominen	Mittari(t) määritellään strategia- ja omistajastrategiatyön osana
Työntekijöistä koulutettu eettisistä ohjeista, %			40 %	100%	2023	Koulutettujen työntekijöiden määrä, %
Toimittajista sitoutunut eettisiin ohjeisiin, %				100%	2024	Sitoutuneiden toimittajien määrä, %

\* Uusi mittari: raportoidaan ensimmäisen kerran vuoden 2023 raportissa

\*\* Vuodelta 2021 ei ole saatavilla vertailukelpoista lukua (laskentaa laajennettu vuonna 2022 vuodesta 2021). Vuoden 2020 kokonaispäästöarvo on päivitetty, ks. raportissa luku Hiilijalanjälki 2022.



# Jatkuvaa vuoropuhelua sidosryhmiemme kanssa

Sidosryhmä	Vuorovaikutuksen tavat ja kanavat	Sidosryhmälle keskeiset vastuullisuusaiheet ja teemat	Esimerkkejä Matkahuollon toimista 2021
<b>Yritysassiakkaat</b>	Tapaamiset, materiaalit, tapahtumat, verkkosivut, uutiskirjeet, kyselyt, asiakaspalautteet	Luotettavat ja nopeat pakettitoimitukset. Kasvihuonekaasupäästöjen CO <sub>2</sub> e raportoiminen, päästöjen vähentäminen, hiilineutraalien kuljetusten tarjoaminen.	Uuden ajojärjestelyohjelman ja toimintamallin asteittainen laajentaminen nopeamman ja kustannustehokkaamman palvelun tarjoamiseksi asiakkaille. Matkahuollon kasvihuonekaasupäästöjen (CO <sub>2</sub> e) vähentäminen yhtiön ilmastotiekartan mukaisesti.
<b>Kuluttaja-asiakkaat</b>	Päivittäiset asiakaskohtaukset, asiakaspalautekanavat, verkkosivut, sosiaalisen median kanavat, uutiskirjeet, kyselyt, tapahtumat, kuluttajatutkimukset	Sujuva asiointi. Kattavat aikataulutiedot ja lippuvaihtoehdot. Mahdollisimman lähelle toimitettavat luotettavat, edulliset ja nopeat pakettitoimitukset. Koko Suomen kattava palveluverkosto. Ympäristöstävälliset kuljetukset.	Reitit ja Liput -sovelluksen laajentaminen uusilla alueilla ja lipputuotteilla. Kausi- ja sarjalippujen siirtäminen matkakorteilta sovellukseen. Kutsukyödyin uudet pilotihankkeet sekä muut uudet matkailuhankkeet. Paketit -sovelluksen ja muiden digitaalisten pakettipalveluiden, kuten noutokoodin kehittäminen. Hiilineutraalien kuljetusten tarjoaminen. Palveluverkoston kehittäminen asiakastarpeen mukaisesti.
<b>Omistajat (liikennöitsijät)</b>	Yhtiökokous, infotilaisuudet, tapahtumat, uutiskirjeet, extranet, koulutukset, kyselyt	Omistaja-arvon kasvattaminen. Koko maan kattavan joukkoliikenteen edistäminen. Digitaalisten matkustaja- ja liikennöitsijäpalveluiden kehittäminen ja tarjoaminen sekä liikennöitsijöiden kilpailukyvyyn edistäminen.	Matkassa-palvelukokonaisuuden kehittäminen. Matkaketjujen suunnittelu ja tarjoaminen, mm. Reitit ja Liput -sovelluksen laajentaminen. Kausi- ja sarjalippujen siirtäminen matkakorteilta Reitit ja Liput -sovellukseen. Asiakastytyväisyyskyselyt 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. Fyysisesti ja henkisesti turvallisen työympäristön varmistaminen.	MOPpi-verkkokoulutustarjonnan laajentaminen. Varhaisen välittämisen -mallin toteuttaminen. Etätömahdollisuus. Turvallisuussovelluksen käyttöön otto työturvallisuushavaintojen ilmoittamiseksi. Epäasiallisen kohtelun ehkäisemisen mallin julkaiseminen. Vastuullisuuskulttuurin kehittäminen.
<b>Toimittajat ja muut kumppanit</b>	Tapaamiset, tapahtumat, uutiskirjeet, kyselyt, koulutukset	Vakaa liiketoiminta. Jatkuvuus. Selkeät yhteistyömallit. Toimitusvarmuus ja nopeat toimitusajat. Kestävän kehityksen mukaisten toimenpiteiden edistäminen.	Jakelutehokkuuden kasvattaminen. Prosessien jatkuva kehittäminen kumppaneiden kanssa. Vastuullisuuden priorisointi kumppanivalinnoissa. Hiilineutraaleihin tuotteisiin ja palveluihin panostaminen keskeisissä hankinnoissa.
<b>Viramomaiset ja muut yhteiskunnalliset toimijat</b>	Tapaamiset, tapahtumat, kyselyt, ulkoinen viestintä	Liikennöitsijöiden digitaalisten valmiuksien edistäminen ja digitaalisten palveluiden kehittäminen. Joukkoliikenteen saavutettavuus nykyaikaisilla, valtakunnallisesti toimivilla aikatauluinformaatio- ja lippujärjestelmillä. Julkisen liikenteen reitit ja vuorot yhdestä paikasta. Kustannustehokkaat palvelut ilmasto- ja ympäristönäkökulmat huomioiden.	Lippujen digitalisointi. Kutsukyötyipalvelun laajentaminen. Eri sidosryhmien näkökulmien selvittäminen valtakunnallisesti lippujen yhteentoimivuuden säilyttämiseksi.
<b>Järjestöt ja oppilaitokset</b>	Verkkosivut, tapahtumat, uutiskirjeet, kyselyt	Etähallittavat lipunostopalvelut. Reittiopaspalvelut.	Selvitykset etähallittavien lipunostopalveluiden mahdollistamiseksi. Verkkopohjaisen reittiopaspalvelun tarjoaminen.
<b>Media</b>	Tilaisuudet, tapaamiset, mediatiedotteet ja pitchaukset	Toimintaan, talouteen ja asiakkaiden sekä muiden sidosryhmien tarpeisiin liittyvän kehityksen viestiminen ja median kysymyksiin vastaaminen.	Aktiivinen mediaviestintä ja toimittajien tiedusteluihin vastaaminen.





## HENKILÖSTÖ

# Pidämme huolta työntekijöistämme

---

Matkahuollon tärkein kilpailutekijä on osaava, hyvinvoiva ja aikaansaava henkilöstö, jota johdetaan taitavasti valmentavalla tavalla. Haluamme olla kannustava ja reilu työyhteisö, jossa on vahva yhteishenki ja avoin vuorovaikutus. Kyky tehdä sujuvaa yhteistyötä nousi suureen arvoon vuoden 2022 aikana. Jouduimme reagoimaan toimintaympäristömme nopeisiin muutoksiin ja samalla panostamaan sisäisiin kehitysprojekteihimme. Vuotta 2022 voikin kuvata työntäyteiseksi käänteen vuodeksi.





Palveluksessamme oli 590 henkilöä (722 henkilöä vuonna 2021) henkilöä vuoden 2022 lopussa. Henkilöstömäärän laskuun vaikutti organisaation kehittäminen vastaamaan muuttunutta toimintaympäristöä, minkä myötä jatkettiin palveluiden digitalisoinnista, aloitettiin tuotantomallin uudistaminen ja tehtiin muutoksia palvelupisteverkostossa. Uusia tehtäviä perustettiin erityisesti liike- ja muiden toimintojen kehittämiseen.

### Tavoitteen mukaisia tunnuslukuja

Vuoden 2021 aikana tehdyt toimet henkilöstön hyvinvointiin ja jaksamiseen sekä ennaltaehkäisevään toimintaan tuottivat tulosta ja sairauspoissaolot vähenivät 7 prosentista 4,7 prosenttiin. Sekä tuki- ja liikuntaelinsairauksista että mielenterveyden haasteista johtuvat poissaolot vähenivät selvästi.

Saavutimme myös tavoitteemme työtaturmataajuuden laskettua 36,3:een edellisen vuoden 46,2:stä. Mittaamme tapaturmien määrän miljoonaa työtuntia kohti ilmaisevalla TRIF-luvulla (Total Recordable Injury Frequency). Käytössämme on yleinen toimintamalli työturvallisuuden edistämiseksi, joka sisältää muun muassa työturvallisuuden tavoitteet ja -säännöt sekä toimintaohjeet. Lisäksi koulutamme henkilöstön työturvallisuusasioihin verkko- ja lähikoulutuksin.

Käytössämme on myös koko henkilöstölle tarkoitettu työturvallisuussovellus, jonka avulla työntekijämme voivat tehdä havaintoja läheltä piti -tilanteista ja ilmoittaa työtaturmista anonyymisti. Raportoitujen havaintojen määrä kasvoi ja toteutettujen korjaavien ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden ansiosta työturvallisuus parani raportointivuonna. Seuraamme

tapaturmataajuuden kehitystä ja arvioimme työpaikan riskejä ja vaaroja säännöllisesti. Olemme olleet Nolla tapaturma -foorumin jäsen vuodesta 2021.

### Joustavia toimintamalleja jaksamisen tukemiseen

Työhyvinvoinnin ylläpitämisessä panostamme tiiviiseen yhteistyöhön työterveyshuollon, esihenkilöiden ja työntekijöiden välillä. Tuemme työntekijöitämme työn ja vapaa-ajan tasapainottamisessa tarjoamalla joustavia, erilaisiin elämäntilanteisiin sopivia työskentelyratkaisuja. Pyrimme työaikaa lyhentämällä tai työtehtäviä keventämällä palauttamaan työkyvyn ja saamaan työkuormituksen tasolle, joka mahdollistaa työssä jaksamisen. Lisäksi tarjoamme mahdollisuuden laajaan etätyöskentelyyn. Tapamme työskennellä -toimintamallimme puitteissa.

## Minttu Puolakanaho viihtyy uusissa tehtävissään

Kun Porvoon Matkahuollon toimipiste sulki ovensa keväällä 2022, niin samalla vaihtuivat Minttu Puolakanahon työtehtävät ja työskentelypaikka. Yli 16 vuoden aikana asiakaspalvelussa kertyneelle monipuoliselle kokemukselle oli käyttöä, kun Minttu siirtyi palveluneuvojaksi Matkustajapalvelujen asiakaspalvelukeskukseen.

Vaikka kuusihihkeiselle tiimille on työpisteet Matkahuollon toimistossa Kaivokadulla, niin pääsääntöisesti Minttu vastaa asiakkaiden puheluihin ja palautteisiin kotitoimistoltaan. Työtehtävät ovat monipuolisia. ”Vastaan asiakkaidemme palautteisiin ja autan heitä monissa ongelmatilanteiden ratkaisussa, esimerkiksi lippujen peruutuksissa ja reittien selvityksessä. Jonkin verran tulee kysymyksiä myös aikatauluista. Päivittäin yhteydenottoja tulee useita eri kanavilta, keskimäärää vaikea laskea. Alkuvaikeudet ovat yleensä kiireisimpiä”, Minttu kertoo.

Työtehtävien muutos ja erityisesti etätyöskentely vaati alkuun totuttelua, mutta nyt hän on tyytyväinen. Mintun mielestä Matkahuolto on hyvä työnantaja vaikkakin muutoksia on tullut tiuhaan tahtiin. ”Viestintä oman tiimin kesken toimii erinomaisesti ja saan työkavereilta nopeasti apua tarpeen vaatiessa. Ja kyllä asiakkaiden positiivinen palaute aina tekee työpäivästä mukavan”, hän toteaa.



Minttu Puolakanaho  
etätöissä kotonaan.



Työterveyshuollon palvelujen lisäksi tuemme työntekijöidemme hyvinvointia ja jaksamista mm. työkykyä uhkaavien ongelmien ajoissa havaitsemiseen tähtäävällä Varhaisen tuen mallilla, päihdeohjelmalla, mielen tukemisen palveluilla sekä terveellisiin elämäntapoihin kannustavilla henkilökuntaeduilla ja kampanjoilla. Tarjoamme kokoaikaisille ja osa-aikaisille sekä toistaiseksi voimassa oleville ja määräaikaisessa työsuhteessa oleville samat henkilöstöedut.

#### Uudenlaista osaamista

Toimintaympäristömme muutokset kasvattavat jatkuvasti osaamisvaatimuksiamme ja toisaalta työntekijämme haluavat

## Jokaisen henkilökohtaiset kehitystavoitteet käydään läpi vuosittaisissa kehityskeskusteluissa.

kehittää taitojaan ja kykyään. Jokaisen henkilökohtaiset kehitystavoitteet käydään läpi vuosittaisissa kehityskeskusteluissa, joiden pohjalta valitaan kehitysalueet ja käytettävät kanavat. Kannustamme kaikkia kehittämään ammattitaitoaan tarjoamalla monipuolisia oppimis- ja kehittymismahdollisuuksia.

Keväällä 2021 otimme käyttöön MOppi-verkkokoulutusalan, joka tarjoaa koulutusta mm. tuotannon tehtäviin, esimiesten työkykyjohtamiseen ja työturvallisuuteen. Alustan hyödyntäminen jatkui aktiivisena vuoden 2022 aikana ja lisäsimme sen koulutustarjontaa, jonka tuotimme pääosin sisäisesti. Alustan suosiosta kertovat kurssien saamat hyvät arvosanat ja ahkera käyttö, sillä oppimisympäristössä opiskeltiin 1 798 kertaa vuonna

#### Uusien työntekijöiden määrä ikäryhmittäin ja sukupuolen mukaan 31.12.2022, lkm

	Naiset	Miehet	Kaikki
24 ja alle	14	30	44
25-34	6	11	17
35-44	7	8	15
45-54	8	7	15
55-62	4	1	5
63 tai yli	1	1	2

#### Henkilöstön kouluttautuminen, lkm

	2022	2021
Koulutuskerrat vuodessa, lkm	1 798	1 848
Sisäiset (MOppi) ja ulkoiset verkkokoulutukset	1 743	1 486
Sisäiset ja ulkoiset lähi- ja Teams-koulutukset	55	79
Tarjolla olevat verkkokurssit Mopissa	28	22



2022. Alkuvuodesta 2023 alustaa jatkokehitettiin, jotta koulutus- ja tarjonta olisi kohdennetumpaa ja koulutukset helposti löydettävissä.

#### Yhtäläiset mahdollisuudet kaikille

Haluamme tarjota työntekijöillemme yhdenvertaiset mahdollisuudet onnistua ja kehittyä työssään. Yhdenvertainen kohtelu näkyy muun muassa rekrytoinnissa, työtehtävien jakamisessa, uralla etenemisessä ja palkkauksessa. Tavoitteenamme on tarjota reilu ja kannustava palkka tehdystä työstä. Suurin osa (77 % vuonna 2022) Matkahuollon työntekijöistä kuuluu kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin, joten heidän palkkauksensa noudattaa sopimusta. Muiden palkkaus perustuu tehtävän vaativuuteen ja siinä suoriutumiseen.

Työntekijäjoukkomme on monimuotoinen ja -kulttuurinen, joka on yrityskulttuurillemme rikkaus. Työyhteisönä kohtelemme

**Työntekijäjoukkomme on monimuotoinen ja -kulttuurinen, joka on yrityskulttuurillemme rikkaus.**

kaikkia yhdenvertaisesti, reilusti ja oikeudenmukaisesti sukupuoleen, ikään, etniseen taustaan, seksuaaliseen suuntautumiseen tai muuhun henkilökohtaiseen ominaisuuteen katsomatta. Emme hyväksy syrjintää, häirintää, ahdistelua tai epäasiallista kohtelua missään tilanteessa.

Vuonna 2022 kehitimme epäasiallisen kohtelun ehkäisemisen mallin ja jalkautimme sen organisaatioomme jakamalla tietoa esihenkilöille ja henkilöstölle. Malli sisältää konkreettiset toimenpiteohjeet, miten epäasiallisen kohteluun puututaan. Samoin järjestimme koulutuksia alkuvuodesta hyväksytyistä Eettisistä periaatteista. Ympäri Suomen olleen 22 luokahuonekoulutuksen lisäksi eettisistä periaatteista tehtiin myös verkkokoulutus. Lisäksi käynnistimme muutoksen, jolla tehtävänimikkeitä vaihdetaan sukupuolineutraaleiksi. Vuonna 2023 tulemme panostamaan sosiaalisen vastuun olennaisiin teemoihin, erityisesti yrityskulttuuriin ja johtamiseen.

#### Henkilöstön monimuotoisuus vuonna 2022, %

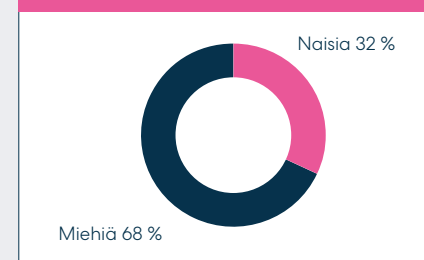
Ikä (v)	Naiset	Miehet
Kaikki *)	32	68
alle 30	8	25
30-50	14	33
yli 50	10	10

\*) 590 henkilöä 31.12.2022

#### Henkilöstömäärä ja sukupuolijakauma vuonna 2022, lkm

	Naiset	Miehet	Kaikki
<b>Henkilöstö 31.12.2022</b>	<b>188</b>	<b>402</b>	<b>590</b>
Vakituiset työntekijät	174	378	552
Määräaikaiset työntekijät	14	24	38
Kokoaikaiset työntekijät	138	255	393
Osa-aikaiset työntekijät	21	57	78
Tilapäiset työntekijät	29	90	119

#### Henkilöstön sukupuolijakauma 2022, %







## KUMPPANUUS

# Olemme houkutteleva yhteistyö- kumppani ja palveluntarjoaja

---

Vahvistamme kumppanuuksemme 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 kasvumme ja digitalisointi- ja logistiikkaan liittyviä palveluita sekä digitaalisen vuorovaikutus- ja yhteistoiminta-alustan entistä laajemmalle 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.

### Vastuulliset hankinnat

Edellytämme sopimuskumppaneiltamme lainsäädännön noudattamista, ihmisoikeuksien ja työntekijöiden oikeuksien kunnioittamista sekä toimintansa ympäristövaikutusten huomioimista. Sopimuskumppaneiden on sitouduttava noudattamaan Matkahuollon yhteistyökumppaneilleen luomia eettisiä toimintaperiaatteita tai vastaavat vaatimukset kattavia omia periaatteitaan. Odotamme yhteistyökumppaneidemme tukevan myös työtämme hiilineutraaliuden saavuttamiseksi ja hiilijalanjäljen pienentämiseksi. Siten hankintojen on oltava linjassa hiilitiekartan toimenpiteiden kanssa.

## Hankintojen on oltava linjassa ilmastotiekartan toimenpiteiden kanssa.

### Maanlaajuiset liikennöinti- ja logistiikkapalvelut

Jatkoimme vuonna 2022 digitaalisten ratkaisujemme ja palveluverkostomme kehittämistä. Kehitimme Reitit- ja Liput -sovellusta ja laajennamme sen koskemaan myös kausi- ja sarjalippuja vuoden 2023 aikana. Pakettipalveluissa laajensimme edelleen palvelupisteverkostoamme, tehostimme kuljetusverkostoamme ja investoimme voimakkaasti tuotantoverkostomme kehittämiseen voidaksemme entistä paremmin palvella asiakkaitamme koko Suomessa.

Vastuullisuus on keskeisenä periaatteena yhteistyöverkostomme toiminnassa. Meille on tärkeää, että myös yhteistyökumppanimme noudattavat toiminnassaan ympäristöön, ihmisiin ja yhteiskuntaan liittyviä vastuullisuusperiaatteita.





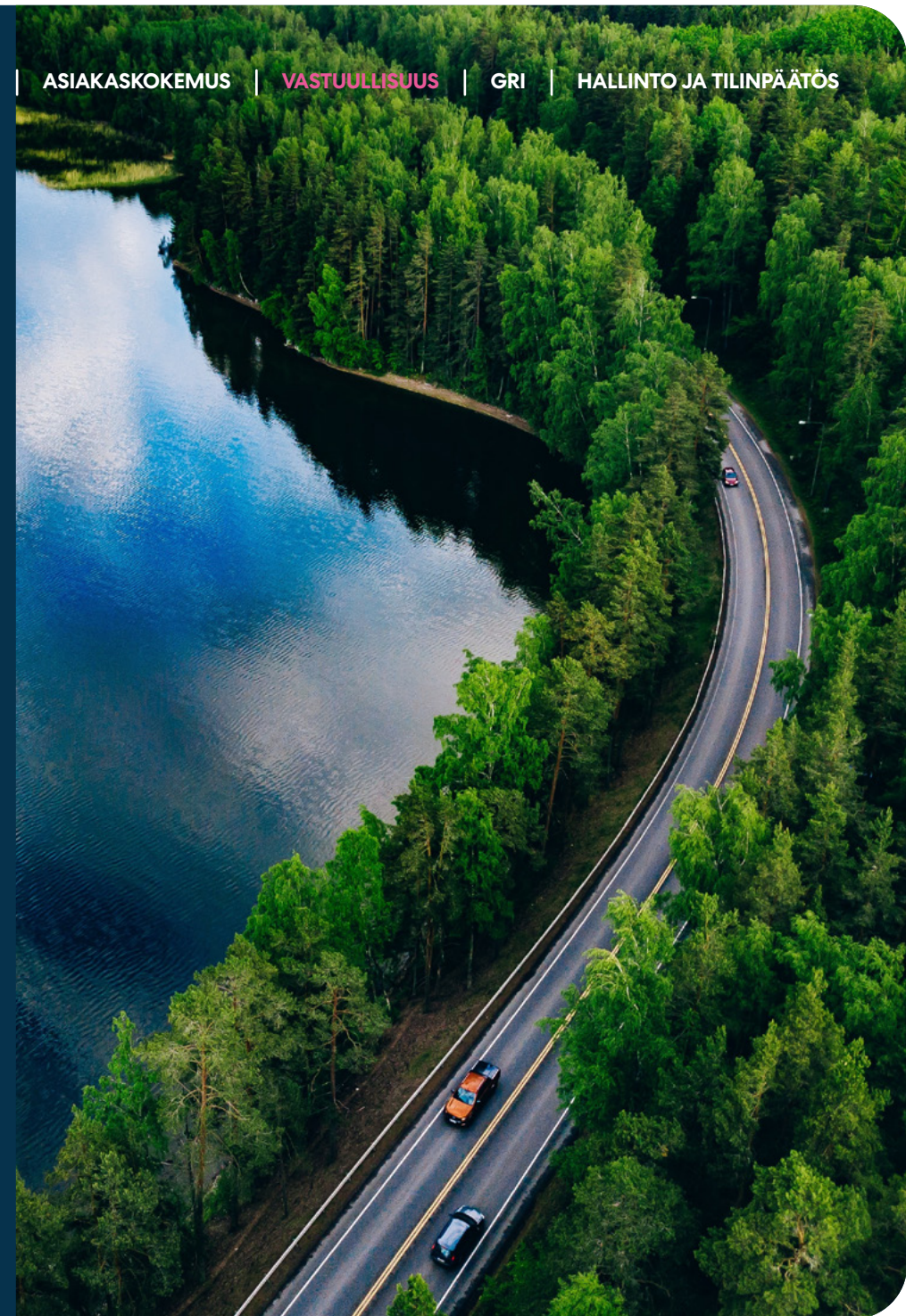


## ILMASTO JA YMPÄRISTÖ

# Edistämme positiivisia ympäristö- vaikutuksia

.....

Matkahuollon merkittävimmän ympäristökuormituksen aiheuttavat hiilidioksidipäästöt, joista noin 10 prosenttia tulee yrityksen omista lähteistä ja loput arvoketjusta, jonka muodostavat pääasiassa alihankintakuljetukset sekä ostetut tuotteet ja palvelut. Vuonna 2020 Matkahuolto asetti tavoitteekseen olla hiilineutraali vuoteen 2030 mennessä. Kunnianhimoisen päästötavoitteen saavuttamiseksi loimme vuoden 2022 aikana tarkemman suunnitelman, jonka nimeksi annoimme Matkahuollon ilmastotiekartta 2030.







Ilmastotiekarttamme sisältää Matkahuollon tavoitteen puolttaa yhtiön päästöt vuoteen 2030 mennessä vuoden 2020 tasosta sekä selvityksen päästövähennyskeinoista ja niiden vaikuttavuudesta sekä toimenpiteiden aikataulutuksen. Vuoden 2022 aikana veimme ilmastotyön uudelle tasolle ja osallistimme eri toiminnot tavoitteisiin ja käytäntöihin. Suunnitelmallisesta ilmastotyöstä kertoo myös sitouksemme kansainväliseen Science Based Target (SBTi) -aloitteeseen, jonka allekirjoitimme syksyllä 2022. Sitoumuksen mukaan perustamme ilmastotavoitteemme viimeisimpään ilmastotieteeseen ja tuemme Pariisin ilmastopimuksen tavoitetta rajoittaa maapallon lämpötilan nousu korkeintaan 1,5 asteeseen.

Suurin osa päästöistämme syntyy Pakettipalveluidemme kuljetuksista, jotka hoidetaan pääosin kumppaniverkostomme rekka- ja pakettiautoilla. Linja-autojen osuus pakettikuljetuksissa on vähenevä, samoin omien pakettiautojemme. Keskeiset keinot pakettikuljetusten päästöjen vähentämiseen ovat fossiilittomat polttoaineet, reittien optimointi, ekologisemman ajotavan omaksuminen ja kuljetusten yhdisteleminen.



Vuoden 2022 aikana jatkoimme kuljetuskalustomme sähköistämistä ja vuoden 2023 alussa siirryimme käyttämään uusiutuvaa dieseliä. Siirtyminen vähäpäästöisempiin polttoaineisiin on käynnissä myös kumppaneidemme kalustossa ilmastotiekartan mukaisessa aikataulussa. Kokoamme ajantasaista tietoa verkostomme polttoaineen kulutuksesta ja kumppa-

nivalinnoissa vastuullisuus on isossa roolissa. Jaamme tietoa tavoitteestamme ja keinoista sen saavuttamiseksi kumppaneillemme. Pyrimme näin omien tavoitteidemme kautta tukemaan koko logistiikka-alan muutosta.

Vuoden 2022 aikana edistimme uuden, suunnittelua entistä enemmän tehostavan ajojärjestelyohjelman käyttöä. Lisäksi keskityimme kuljetusreittien ja täyttöasteiden optimointiin, kuljetusten yhdistelyyn ja priorisoimme HCT-kaluston käyttöä. Terminaaleissa optimoimme kuljetusyksiköiden täyttöastetta. Kuljetusten lisäksi vähennämme päästöjämme myös kiinteistöissämme sekä energiatehokkuuden parantamisella että siirtymällä vihreään sähkөөn. Kevään 2023 aikana rakennamme ja otamme käyttöön Ekokompassi -ympäristöjärjestelmän, joka pohjautuu ISO 14001 -standardiin ja on Suomen luonnonsuojeluliiton omistama.

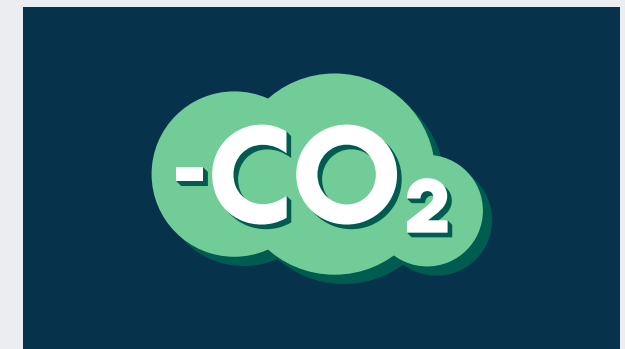
### Hiilineutraalit pakettikuljetukset

Ympäristövaikutukset kiinnostavat entistä suuremmissa määrin asiakkaitamme. Pakettien kuljetuksen aiheuttama keski-

## Ilmastotiekartta ohjaa hiilineutraaliuteen

Matkahuollon tavoitteena on olla hiilineutraali vuoteen 2030 mennessä sekä oman toiminnan että palveluiden osalta. Hiilineutraaliutta tavoitellaan vähentämällä päästöt puoleen vuoden 2020 tasosta. Tavoite on kunnianhimoinen ja keinovalikoima laaja. Vuonna 2022 laadittu Ilmastotiekartta esitteleekin lähes 50 erilaista toimenpidettä, joilla päästöjä tullaan vähentämään.

Ilmastotoimiin ryhdyttiin jo vuonna 2020, jolloin Matkahuollon hiilidioksidipäästöiksi laskettiin ensimmäisen kerran. Näistä suurin osa aiheutui arvoketjussa ja vain noin 10 prosenttia omasta toiminnasta. Vuonna 2022 päästöt olivat yhteensä 13 812 tCO<sub>2</sub>e. Siirtyminen fossiilisista polttoaineista uusiutuvista lähteistä tuotettuihin on merkittävässä osassa niin omia kuin palveluverkostonkin toimenpiteitä. Liikenteen sähköistyminen ja uudet ratkaisut, kuten vetyteknologia, tukevat tulevaisuuden päästötöntä logistiikkaa. Toisaalta digitalisaation hyödyntäminen jatkuvana parantamiskeinona mahdollistaa ajoreittien ja -tavan optimoinnin samoin kuin entistä tehokkaan pakettien lastauksen. Konstit ovat siis monet matkalla kohti hiilineutraaliutta.





määräinen hiilidioksidipäästö on 374 CO<sub>2</sub>e (380 CO<sub>2</sub>e vuonna 2021). Heinäkuusta alkaen olemme tarjonneet kaikille pakettiasiakkaillemme täysin hiilineutraalit kuljetukset kumoamalla niiden aiheuttamat päästöt osallistumalla sertifoituihin hiilinielujä lisäviini hankkeisiin Intiassa ja Suomessa. Pakettikuljetusten kompensointi on välivaihe hiilineutraaliutta tavoiteltaessa.

Edistämme kiertotaloutta optimoimalla materiaalien käyttöä, kierrättämällä niitä ja tehostamalla jätteiden käsittelyä. Pakettipalveluissamme asiakkaat, eli verkkokaupat, muut yritykset ja kuluttajat, vastaavat valtaosasta kuljetettavien tuotteiden pakkaamisesta ja pakkausmateriaalien valintoja. Kuluttaja-asiakkaillemme tarjoamme RePack-pakkauksia, jotka on valmistettu kierrätetystä polypropeenista, ja jotka on mahdollista lähettää uudelleen kymmeniä kertoja.

### Tuemme kestävää elämäntapaa

Tuemme kuluttajien kestävää elämäntapaa tuottamalla yhdessä kumppaneidemme kanssa joukkoliikenteen palveluja ja kannustamalla sen käyttämiseen. Henkilöautolla liikkuminen muodostaa merkittävän osan suomalaisten keskimääräisestä hiilijalanjäljestä. Linja-autojen keskimääräiset päästöt kuljettua kilometriä kohti ovat Suomessa vain noin kolmasosa henkilöautojen päästöistä. Siten toimiva joukkoliikenne on merkittävä tekijä Suomen tavoitellessa hiilineutraaliutta.

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 yksityisautoilulle.

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





# Hiilijalanjälki vuonna 2022

Matkahuollon hiilijalanjälki oli 13 860 t CO<sub>2</sub>e vuonna 2022. Vertailukelpoinen päästö vuodelta 2020 oli 13 812 t CO<sub>2</sub>e. Päästölaskentamme kattaa koko yhtiön ja kotimaan pakettipalveluiden kasvihuonekaasupäästöt. Olemme laskeneet hiilijalanjäljen ensimmäisen kerran vuonna 2020 ja tämä on laskentamme perusvuosi, johon vertaamme päästöjen kehittymistä seuraavina vuosina. Raportointivuonna 2022 lisäsimme laskentaan biogeeniset päästöt ja korvasimme kustannuserusteista laskentaa tarkemmalla dataan pohjautuvalla laskennalla. Tämä johti perusvuoden 2020 hiilijalanjäljen uudelleen laskentaa vertailtavuuden mahdollistamiseksi.

Laskenta on tehty noudattaen Greenhouse Gas (GHG) Protocol -standardia. Laskennassa on lisäksi huomioitu Corporate Value Chain (Scope 3) -standardi ja näitä täydentävät ohjeet. Käytämme laskennassa mm. toimialalla yleisesti käytettyjä Iso-Britannian DEFRA:n kertoimia, joissa myös muut ilmastoa lämmittävät kasvihuonekaasut on huomioitu ja muutettu vaikutuksiltaan vastaaviksi hiilidioksidipäästöiksi eli hiilidioksidiekvivalenteiksi (CO<sub>2</sub>e).

## Laskennassamme käytettyjen päästökertoimien lähteet:

- Polttoaineet: Greenhouse gas reporting: DEFRA Conversion factors
- Sähkö ja kaukolämpö: Energiayhtiöt, Energiavirasto, Tilastokeskus
- Ostetut tuotteet ja palvelut sekä käyttöomaisuus: Exio-base
- Muut päästölähteet: Fortumin ympäristönetti, Greenhouse gas reporting: conversion factors (Defra), LIPASTO, Liikennefakta, RePack

Matkahuolto on sitoutunut tieteeseen pohjautuvaan Science Based Targets (SBTi) -aloitteeseen syksyllä 2022. Vuoteen 2030 mennessä Matkahuollon tavoitteena on olla hiilineutraali ja puolittaa yhtiön kokonaishiilidioksidipäästöt absoluuttisesti vuoden 2020 tasosta.

Hiilijalanjälkilaskennassa tukenamme on ollut riippumaton toimija Gaia Consulting, joka on tehnyt laskennalle myös kriittisen tarkastelun ja antanut tälle hyväksytyyn lausunnon helmikuussa 2023.

## Vuonna 2022 raportoimme julkisesti kaikki Matkahuollolle olennaisiksi katsotut päästöt seuraavalla tavalla:

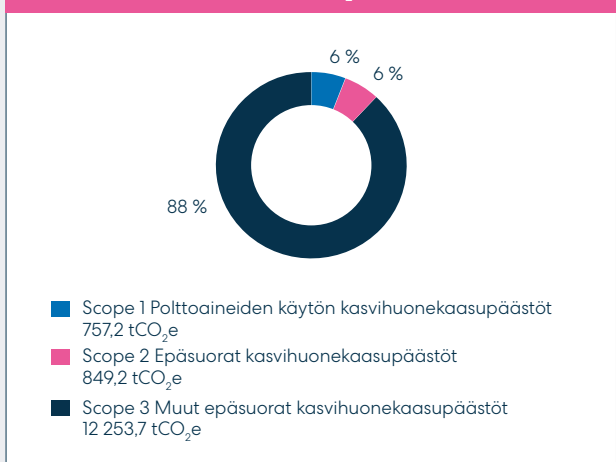
- Scope 1: Polttoaineiden käytön kasvihuonekaasupäästöt (tuotannon jakeluautot ja työsuhdeautot)
- Scope 2: Epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (omassa toiminnassa käytetty sähkö ja kaukolämpö)
- Scope 3: Muut epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (alihakintakuljetukset, ostetut tuotteet ja palvelut, käyttöomaisuus, polttoaineiden tuotanto ja energian siirtohäviöt, muut päästölähteet)

Lisäksi raportoimme biogeeniset hiilidioksidipäästömme olennaisten liiketoimintojemme osalta eli polttoaineiden käytöstä omissa ja alihankkijoiden ajoneuvoissa.

## Päästölaskennan tulokset

Yrityksen omasta toiminnasta aiheutuviksi päästöiksi katsotaan scope 1 ja 2 päästöt, jotka syntyvät Matkahuollolla ajoneuvojen käyttämästä polttoaineesta sekä ostetun energian päästöistä. Vuonna 2022 oman toimintamme hiilidioksidipäästöt pienenivät hieman vuodesta 2020, kun päästöt olivat 1 606 t CO<sub>2</sub>e vuonna 2022 (1 774 t CO<sub>2</sub>e vuonna 2020). Kaikkiaan oman toiminnan hiilidioksidipäästöt olivat 12 % kokonaispääs-

## Matkahuollon hiilijalanjälki (tCO<sub>2</sub>e) vuonna 2022



Our carbon footprint is equivalent to 5,024 thousand litres of petrol and 19,775 single return flights between Helsinki and New York in economy class.

Näihin päästöihin pystymme parhaiten vaikuttamaan polttoaine- ja ajoneuvokalustovalinnoilla, valitsemalla uusiutuvilla tuotantolähteillä tuotettua energiaa sekä tehostamalla toimintaamme.

Vuoden 2022 aikana omien toimipaikkojemme osalta tehostimme logistiikkaverkostoa ja keskitimme toimintojamme. Uusissa toimipaikoissamme olemme kiinnittäneet erityistä huomiota energiatehokkuuteen, ja tavoitteenamme on kaikkien toimitilojen energiatehokkuuden parantaminen pitkällä aikavälillä. Entistä suurempi osa toimipaikoistamme käyttää Fortumin vesivoimalla tuotettua sähköä, ja tällä hetkellä kaikkiaan 90 % toimipaikkojemme sähkönkulutuksesta on uusiutuvilla energianlähteillä



tuotettua. Lopulle 10 % toimipaikkojemme sähkönkulutuksesta olemme hankkineet Veni energialta alkuperätakuuta eli vihreän sähkön sertifikaatteja. Päästölaskennassa oman toimintamme päästöjen pienemiseen vaikutti myös se, että onnistuimme tarkentamaan energiankulutuksemme kiinteistö- ja alkuperätietoja entisestään.

Kevään 2023 aikana otamme käyttöön ISO 14001 pohjautuvan Ekokompassi -ympäristöjärjestelmän, mikä tukee tavoitteellista ja mitattavaa ympäristötyötä, ja sitouttaa henkilöstöä ympäristöystävälliseen toimintaan.

Valta osa Matkahuollon hiilijalanjäljestä syntyy arvoketjun epäsuorista scope 3 -päästöistä, jotka olivat 12 254 t CO<sub>2</sub>e vuonna 2022 (12 038 t CO<sub>2</sub>e vuonna 2020). Tämä on lähes 90 prosenttia yhtiön kokonaispäästöistä.

Suurin osa näistä päästöistä muodostuu pakettien kuljettamisesta (55 %) sekä ostetuista tuotteista ja palveluista (31 %). Vuonna 2022 kuljettamisen scope 3 -päästöt (WTW, well-to-wheel eli ottaen huomioon polttoaineiden koko elinkaaren) olivat yhteensä 6 741 tCO<sub>2</sub>e (6 792 tCO<sub>2</sub>e vuonna 2020).

Kuluvan vuoden aikana käynnistyi Matkahuollon tuotantoverkoston uudistaminen ja esimerkiksi runkokuljetuksissa paketteja siirrettiin entistä enemmän kulkemaan rekoilla bussien sijaan. Lisäksi otimme käyttöön HCT-kalustoa runkokuljetuksissa ja pilotoimme muiden toimijoiden kanssa yhteisjakelukuljetuksia. Jakelureittien optimointia paransimme entisestään laajentamalla uuden ajojärjestelyohjelman käyttöä.

Matkahuollon tavoitteena on tarjota fossiilittomat pakettikuljetukset asiakkailleen vuoteen 2030 mennessä. Vuoden 2023 alussa Matkahuollon tuotannon jakeluautoja ja dieselsäilyttävät työsuhdeautot siirtyvät käyttämään uusiutuvaa dieseliä. Myös kumppanien toteuttamissa kuljetuksissa siirrymme asteittain puhtaisiin kuljetuksiin tavoitevuoteen mennessä.

### Pakettikohtainen TTW-päästö 374 gCO<sub>2</sub>e

Pakettikohtainen TTW-päästöemme oli 374 gCO<sub>2</sub>e- vuonna 2022 (379 gCO<sub>2</sub>e/pkt vuonna 2021 ja 392 gCO<sub>2</sub>e/pkt vuonna 2020).

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 kuljettamista suoraan busseilla. Tästä syystä busseilla kuljetettujen pakettien päästöt on määriteltävä 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 laskentasiimulatioita.

Kokonaispäästöt (TONNIA, CO <sub>2</sub> e)	2022	2021	Baseline 2020
<b>Suorat päästöt (scope 1)</b>	<b>757</b>	<b>771</b>	<b>843</b>
Omia ajoneuvoja (tuotannon jakeluautoja ja työsuhdeautoja)	757	771	843
<b>Epäsuorat päästöt (scope 2), markkinaperusteinen</b>	<b>849</b>	<b>1 858</b>	<b>931</b>
Ostettu sähkö (markkinaperusteinen)	68	1 034	519
Ostettu sähkö (sijaintiperusteinen)	370	891	587
Ostettu kaukolämpö (markkinaperusteinen)	781	824	412
Ostettu kaukolämpö (sijaintiperusteinen)	781	835	445
<b>Muut epäsuorat päästöt (scope 3)</b>	<b>12 254</b>		<b>12 037</b>
Alihankintakuljetukset (WTW) <sup>1)</sup>	6 741	7 221	6 792
Ostetut tuotteet ja palvelut	3 750		3 578
Käyttöomaisuus	1 296		825
Polttoaineiden tuotanto ja energian siirtohäviöt	183		203
Muut päästölähteet <sup>2)</sup>	283		640
<b>Biogeeniset päästöt scope 1 ja 3 (kat. 4)<sup>3)</sup></b>	<b>297</b>	<b>46</b>	<b>37</b>
<b>Pakettikohtainen TTW-päästö, gCO<sub>2</sub>e</b>	<b>374</b>	<b>379</b>	<b>392</b>

Baseline 2020 laskenta päivitetty vuonna 2022. Laskennassa kaikki luvut pyöristetty.

<sup>1)</sup> Päivitetty vuoden 2020 ja 2021 alihankintakuljetukset WTW-päästöksi.

<sup>2)</sup> Kodin ja työn välinen matkustaminen, liikematkustaminen, jätteet, myytyjen tuotteiden käytöstä poisto

<sup>3)</sup> Uusi tunnusluku vuosien 2022: biogeeniset päästöt.





## YHTEISKUNTA

# Toimintamme hyödyttää ympäröivää yhteiskuntaa

---

Toiminnallamme on sen suoria vaikutuksia laajempi yhteiskunnallinen merkitys esimerkiksi joukkoliikennettä ja yhteistyökumppaniverkoston liiketoimintaa edistävien vaikutusten kautta. Toimintamme 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. Työllistämme välillisesti laajan joukon kotimaisia yrittäjiä, kuten liikennöitsijöitä ja asiamiehiä, jotka ovat alueillaan tärkeitä toimijoita.

### **Kestävästi tuotettuja joukkoliikenne- ja pakettipalveluja koko Suomeen**

Kattavat ja sujuvat liikenneyhteydet lisäävät joukkoliikenteen kiinnostavuutta ja siten kestävää liikkumista koko Suomessa. Tarjoamme palveluitamme valtakunnallisesti kaikilla alueilla edistäen osaltamme haja-asutusalueiden ja pienten paikkakuntien saavutettavuutta ja elinvoimaisuutta. Tuemme joukkoliikennettä myös tarjoamalla kunnille ja kaupungeille niiden verkostoa täydentävää kutsuliikennepalvelua.

Tavoitteenamme on vuosittain kasvattaa myymiemme matkalippujen määrää parantamalla kysynnän ja tarjonnan kohtaamista sekä liikennevälineiden kapasiteetin käyttöastetta. Vuonna 2022 myimme 8 miljoonaa matkalippua. Matkustajamäärät nousivat koronarajoitusten poistuttua, mutta jäivät vielä alemmaksi kuin koronaa edeltävänä vuonna 2019, jolloin myimme 13 miljoonaa matkalippua.

Reitit ja Liput -sovellus on kehittämämme ensimmäinen valtakunnallinen matkaketjusovellus. Se kattaa jo yli 95 prosenttia maamme säännöllisestä reittiliikenteestä. Reitit ja Liput -mobiilisovelluksella voi suunnitella koko matkan ja ostaa siihen tarvittavat liput yhdellä kertaa. Vuoden 2023 aikana sovellus tulee kattamaan myös kausi- ja sarjaliput. Käyttäjille sovel-

## **Järjestimme vuonna 2022 kolme omistajainfoa, joissa kerroimme ajankohtaista tietoa toiminnastamme ja taloudellisesta kehityksestämme.**

lus merkitsee entistä joustavampaa ja parempaa palvelua ja liikennöitsijöille kustannustehokasta palveluntarjontaa. Mobiilisovellus merkitsee luopumista paperille tulostettavista lipuista ja vähentää joukkoliikenteen ympäristökuormitusta.

Myös pakettipalveluissamme haluamme tarjota toimivan ja kattavan valtakunnallisen palveluverkoston ja olla lähellä kaikkia suomalaisia. Palvelupisteverkostoomme kuuluu tällä hetkellä lähes 2 300 palvelupistettä, joista yli 700 on paketti-automaatteja.

### **Eettiset toimintaperiaatteet henkilöstölle ja kumppaneille**

Sitoudumme lain ja säännösten mukaiseen sekä eettisesti korkeatasoiseen toimintaan. Noudatamme toiminnassamme kaikkia sitä koskevia lakeja, säännöksiä ja ohjeistuksia.

Vuonna 2022 Matkahuollolla ei ollut yhtään merkittävää lakien ja määräysten noudattamatta jättämisen tapausta, vahvistettua lahjontatapausta tai kilpailuoikeudellisten säännösten rikkomiseen, kartelleihin tai monopoliaseman väärinkäyttöön liittyviä oikeustoimia.

Vuonna 2021 laadimme sisäiset eettiset toimintaperiaatteet, jotka esiteltiin henkilöstölle helmikuussa 2022. Ne jalkautettiin koko henkilöstölle 22 koulutustilaisuuden avulla. Lisäksi koulutusta järjestettiin MOppi-verkkokoulutus alustalla. Vuonna 2022 laadimme myös toimittajiamme ja yhteistyökumppaneitamme koskevat toimintaperiaatteet, jotka otetaan käyttöön vuoden 2023 alkupuolella.

Matkahuollon hallitukselle raportoidaan kaikkien ilmoituskanavassa ilmoitettujen tapausten lukumäärä ja tapausten luonne. Pääasiallinen vastuu eettisten toimintaperiaatteiden yleisestä valvonnasta on yhtiön lakiasiaintoimintajohtajalla, joka toimii myös yhtiön Compliance Officerina. Hän vastaa myös siitä, että mahdolliset tutkimukset toteutetaan yhtiön toimintamallin mukaisesti. Esihenkilöt valvovat eettisten toimintaperiaatteiden toteutumista päivittäisessä liiketoiminnassa ja huolehtivat siitä, että koko henkilöstö tuntee nämä eettiset toimintaperiaatteet ja ymmärtää niiden merkityksen ja sisällön. Ilmoitukset eettisten periaatteiden loukkauksista käydään läpi asianmukaisesti joko esihenkilön kanssa ja/tai yhtiön Compliance Officerin kanssa. WhistleB -ilmoituskanavassa tehdyt ilmoitukset tutkitaan ilmoituskanavan periaatteiden mukaisesti. Mikäli eettisiä toimintaperiaatteita rikotaan, saattaa se johtaa seuraamuksiin rikkomuksen tehneelle henkilölle. Matkahuollon ilmoituskanava ja ilmoittamisohjeet löytyvät yhtiön verkkosivustolta osoitteesta <https://www.matkahuolto.fi/ilmoituskanava>. Vuonna 2022 ei ilmoituskanavassa ilmoitettu yhtään tapausta, jossa olisi todettu eettisten toimintaperiaatteiden vastaista toimintaa.

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



# GRI-indeksi Matkahuolto 2022

Matkahuolto raportoi GRI-standardeihin viitaten (with reference to, GRI I: Foundation 2021).

GRI STANDARDI	Raportointisisältö	Sijainti raportoinnissa	Lisätiedot
<b>Yleinen perussisältö</b>			
<b>GRI 2: Yleinen perussisältö 2021</b>	<b>Organisaatio ja sen raportointikäytännöt</b>		
	2-1 Organisaatitiedot		Matkahuolto, osakeyhtiö, pääkonttorin sijainti Helsinki, Suomi
	2-2 Kestävänkehityksen raportointiin sisältyvät yksiköt		Vastuullisuusraportointiin sisältyy konserniyhtiönä tytäryhtiö Trimico Oy (ei liiketoimintaa) sekä yksi kiinteistöyhtiö, jonka toiminta rajoittuu kiinteistön omistamiseen ja hallinnoimiseen. Molempien yritysten vaikutus vastuullisuusraportointiin on marginaalinen ja niitä koskevat tiedot on lisätty emoyhtiön tietoihin GRI-raportointia varten.
	2-3 Raportointijakso, raportoinnin julkaisu- heys, yhteystiedot lisätiedoille		Raportointijakso 1.1.-31.12.2022. Julkaisutiheys vuosi. Raportti julkaistaan 3.4.2023. Yhteystiedot: <a href="https://www.matkahuolto.fi/yhteystiedot">https://www.matkahuolto.fi/yhteystiedot</a> .
	2-4 Muutokset raportoinnissa		Ei muutoksia aiemmin raportoidussa tiedoissa.
	2-5 Ulkoinen varmennus		Raporttia ei ole ulkoisesti varmennettu.
	<b>Toiminnot ja työntekijät</b>		
	2-6 Toiminnot, arvoketju ja muut liiketoimintasuhteet	Arvonluontimalli, s. 8	
	2-7 Henkilöstö	Avainluvut, s. 4 Henkilöstö, s. 23 Hallinto ja tilinpäätös, s. 43-51	
	<b>Hallinto</b>		
	2-9 Hallinnon rakenne ja kokoonpano	Hallituksen toimintakertomus, s. 43 Vastuullisuuden johtaminen sekä hallinnon rakenne ja kokoonpano, s. 18 Hallinto ja tilinpäätös, s. 43-51	Yrityksen johto: <a href="https://www.matkahuolto.fi/matkahuolto-yrityksena/yrityksen-johto">https://www.matkahuolto.fi/matkahuolto-yrityksena/yrityksen-johto</a>
	2-10 Hallituksen jäsenten valintaprosessi		Osakkeenomistajat käyttävät päätösvaltaansa hallituksen jäsenten valinnasta yhtiökokouksessa. Osakkeenomistajat nimittävät tarvittaessa keskuudestaan hallituksen jäsenten nimittämistä valmistelevan valiokunnan, jonka tehtävänä on arvioida yhtiön tilanteen ja tarpeen perusteella yhtiön hallituksessa tarvittavaa osaamista ja laatia ehdotus yhtiökokoukselle hallituksen jäsenistä.
	2-11 Hallituksen puheenjohtajan asema		Hallituksen puheenjohtaja on riippumaton yhtiöstä ja yhtiön osakkeenomistajista. Puheenjohtajan tehtävät ja tarkempi rooli on määritelty hallituksen työjärjestyksessä.
	2-12 Hallituksen rooli organisaation vaikutusten johtamisessa	Vastuullisuuden johtaminen sekä hallinnon rakenne ja kokoonpano, s. 18	
2-13 Vastuunjako vaikutusten arvioinnissa	Vastuullisuuden johtaminen sekä hallinnon rakenne ja kokoonpano, s. 18		
2-14 Yritysvastuuraportin hyväksyntä	Vastuullisuuden johtaminen sekä hallinnon rakenne ja kokoonpano, s. 18	Hallitus hyväksyy yhtiön vastuullisuusohjelman sekä siihen sisältyvät tavoitteet ja mahdolliset ohjelmaan tarvittavat muutokset sekä seuraa vastuullisuusohjelman edistymisestä säännöllisesti. Hallitus hyväksyy tilinpäätöksen mukaan lukien toimintakertomuksen.	





GRI STANDARDI	Raportointisisältö	Sijainti raportoinnissa	Lisätiedot	
<b>Yleinen perussisältö</b>				
<b>GRI 2: Yleinen perussisältö 2021</b>	2-15 Mahdollisten eturistiriitojen välttäminen		Mahdollisten eturistiriitojen välttäminen on kirjattuna Matkahuollon hallituksen työjärjestykseen ja sen mukaisesti tehdään eturistiriitoja koskevat selvitykset.	
	2-16 Epäkohtien raportointi	Toimintamme hyödyttää ympäröivää yhteiskuntaa, s. 34		
	2-17 Hallituksen yritys vastuusaamisen kehittäminen		Hallitus kuulee asiantuntijoita yhtiön sisältä ja ulkoa asian vaatimalla laajuudella.	
	2-18 Hallituksen yritys vastuusaamisen arviointi		Hallitus arvioi toimintaansa säännöllisin väliajoin itsearviointimenetelmän mukaisesti.	
	2-19 Ylimmän johdon (hallitus ja johtoryhmä) palkitseminen		Osakkeenomistajat päättävät yhtiökokouksessa hallituksen jäsenille maksettavista palkkioista. Hallitus päättää yhtiön toimitusjohtajan palkitsemisesta sekä vahvistaa toimitusjohtajan esityksestä yhtiön johtoryhmän jäsenet sekä henkilöstön palkkauksessa ja kannustepalkkioissa noudatettavat periaatteet. Yhtiön johtoryhmän jäsenen palkitseminen hyväksytetään "yksi yli"-periaatteen mukaisesti toimitusjohtajan esityksestä hallituksen puheenjohtajalla yhtiön palkitsemista koskevien periaatteiden mukaisesti.	
	2-20 Palkitsemisen määrittelyprosessi		Ylimmän johdon palkitsemisen määrittelyprosessi sekä henkilöstön palkkauksen periaatteet on kirjattuna hallituksen työjärjestykseen. Palkitseminen koostuu neljästä osa-alueesta: rahallinen, kehittyminen, henkilöstöedut sekä yhteisöllisyys ja tuki. Rahallisen palkitsemisen osalta kannustepalkitsemista on hyvin rajatulla henkilöstöryhmällä, jonka palkitsemisperusteet hyväksyy hallitus. Palkkojen määrittäminen tapahtuu suurimman osan henkilöstöä kohdalla työehtosopimuksen perusteella. Toimihenkilöiden osalta, jotka eivät ole työehtosopimuksen mukaisissa palkkausjärjestelmässä, palkka määrittyy tehtävän perusteella. Palkkatason ja henkilöstöetujen määrittämisessä huomioidaan alan yleinen kehitys sekä muut asiaan vaikuttavat seikat.	
	<b>Strategia, politiikat ja käytännöt</b>			
	2-22 Katsaus kestävän kehityksen strategiasta		Hallituksen toimintakertomus, s. 43	
2-23 Poliitiikat ja sitoumukset		Vastuullisuus toimintamme ytimessä, s. 16 Toimintamme hyödyttää ympäröivää yhteiskuntaa, s. 34 Edistämme positiivisia ympäristövaikutuksia, s. 29	<b>YK:n kestävän kehityksen tavoitteet (SDG)</b> sisältää sitoumuksen edistää viittä kestävän kehityksen tavoitetta ja seitsemää alatavoitetta, joihin voimme vaikuttaa Vastuullisuusohjelmallamme. SDG-tavoitteet on hyväksytty Matkahuollon hallituksessa. <b>Eettiset toimintaperiaattemme</b> sisältää sitoumuksen: Kunnioitamme kaikessa toiminnassamme kansainvälisesti hyväksytyjä ihmisoikeuksia ja huolehdimme siitä, että toimintamme täyttää YK:n Global Compact -periaatteiden asettamat vaatimukset. Edellyttämme myös yhteistyökumppaneilta lainsäädännön noudattamista, ihmisoikeuksien ja työnteekijöiden oikeuksien kunnioittamista sekä toimintansa ympäristövaikutusten huomioimista. Matkahuollon eettiset toimintaperiaatteet yhtiölle sekä toimittajille ovat yhtiön hallituksen hyväksymät. <b>Kansainvälinen ja vertailukelpoinen Science Based Target (SBTi) -aloite</b> sisältää sitoumuksen tukea Pariisin ilmastositoumuksen tavoitetta rajoittaa maapallon lämpötilan nousu korkeintaan 1,5 asteeseen. Sitoumus koskee koko yhtiötä, pakettipalveluita ja tämän alihankkijoita ja palveluverkosta koko Suomessa. Sitoutuminen SBTi-aloitteeseen on hyväksytty Vastuullisuuden ohjausryhmässä (= laajennettu johtoryhmä). Matkahuollon ilmastotavoitteet ja keskeiset päästövähennystoimenpiteet on Matkahuollon hallituksen hyväksymät. <b>Global Compact -yritys vastuualoite</b> (sitouduttu tammikuussa 2023) sisältää sitoumuksen noudattaa työoloihin, ihmisoikeuksiin, ympäristöön ja lahjonnan ehkäisyyn liittyviä kansainvälisiä velvoitteita.	



GRI STANDARDI	Raportointisisältö	Sijainti raportoinnissa	Lisätiedot	
<b>Yleinen perussisältö</b>				
<b>GRI 2: Yleinen perussisältö 2021</b>	2-24 Poliitikkojen ja sitoumusten sisällyttäminen	Vastuullisuuden johtaminen sekä hallinnon rakenne ja kokoonpano, s. 18 Toimintamme hyödyttää ympäröivää yhteiskuntaa, s. 34	Matkahuollon Vastuullisuus ja lakiasiat -toiminto vastaa poliitikkojen ja sitoumusten sisällöistä, niiden päivityksistä ja henkilöstölle suunnatuista verkkokoulutuksista. Eettisistä toimintaperiaatteista ja vastuullisuudesta on verkkokoulutukset, jotka jokaisen työntekijän tulee suorittaa. Matkahuollon hallitus seuraa Eettiset toimintaperiaatteet -koulutuksen toteutumista osana Vastuullisuusohjelmaa. Toimittajien eettiset periaatteet ovat mukana Matkahuollon yleisissä sopimusehdoissa ja niiden noudattamista edellytetään sopimuskumppaneilta. Matkahuollon hallitus seuraa toimittajien sitoumista Eettisiin periaatteisiin osana Vastuullisuusohjelmaa vuodesta 2023 alkaen.	
	2-25 Prosessit negatiivisten vaikutusten korjaamiseksi	Toimintamme hyödyttää ympäröivää yhteiskuntaa, s. 34		
	2-26 Toiminnan eettisyyteen liittyvä neuvonanto ja epäkohtien ilmoittaminen	Toimintamme hyödyttää ympäröivää yhteiskuntaa, s. 34		
	2-27 Lakien ja määräysten noudattaminen	Toimintamme hyödyttää ympäröivää yhteiskuntaa, s. 34		
	2-28 Jäsenyydet		Jäsenyydet: Finnish Business & Society ry, Linja-autoliitto ry, Logistiikkayritysten Liitto ry, Liikenteen dataekosysteemi, Kaupan Liitto, Suomen matkailualan liitto (SMAL) ry, Autoliikenteen työnantajaliitto ry (ALT), ITS Finland ry, Marketing Finland, Matkailufoorumi, Tivia, ASML – Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry, Wave, asiakaspalveluverkosto	
	<b>Sidosryhmien osallistaminen</b>			
	2-29 Sidosryhmien osallistamisen tavat	Jatkuvaa vuoropuhelua sidosryhmiemme kanssa, s. 22	Sidosryhmiemme tarpeiden ja odotusten kuunteleminen sekä sujuva yhteistyö heidän kanssaan ovat tärkeä osa Matkahuollon toimintaa. Sidosryhmien kanssa ollaan säännöllisesti vuorovaikutuksessa useiden kanavien kautta.	
2-30 Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	Pidämme huolta työntekijöistämme, s. 23			



GRI STANDARDI	Raportointisisältö	Sijainti raportoinnissa	Lisätiedot
<b>Olellisuus</b>			
<b>GRI 3: Olellaiset aiheet 2021</b>	<b>Olellaiset yritys vastuun aiheet</b>		
	3-1 Olellaisten yritys vastuun aiheiden tunnistaminen	Olellisuusanalyysi, s. 19-20.	
	3-2 Olellaiset yritys vastuun aiheet	Olellisuusanalyysi, s. 19-20	
	3-3 Olellaisten aiheiden johtaminen	Vastuullisuuden johtaminen sekä hallinnon rakenne ja kokoonpano, s. 18 Vastuullisuusohjelmamme, s. 21 Pidämme huolta työntekijöistämme, s. 23 Olemme houkutteleva yhteistyökumppani ja palvelutarjoaja, s. 27 Edistämme positiivisia ympäristövaikutuksia, s. 29 Hiilijalanjälki vuonna 2022, s. 32 Toimintamme hyödyttää ympäröivää yhteiskuntaa, s. 34	
<b>GRI 200 Taloudellisen vastuun standardit</b>			
<b>GRI 201: Taloudellinen toiminta 2016</b>	<b>Taloudellinen toiminta</b>		
	201-1 Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	Hallinto ja tilinpäätös, s. 43-51	
<b>GRI 203: Väililiset taloudelliset vaikutukset 2016</b>	<b>Väililiset taloudelliset vaikutukset</b>		
	203-2 Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus	Arvonluontimalli, s. 8 Matkustaja- ja liikennöitsijäpalvelut, s. 9-10 Pakettipalvelut, s. 12-13	
<b>GRI 205: Korruption vastaisuus 2016</b>	<b>Korruption vastaisuus</b>		
	205-1 Liiketoiminnot, joiden korruption liittyvät riskit on arvioitu		Korruption liittyvät riskit on arvioitu yhtiössä vähäiseksi osana yhtiön yleistä riskikartoitusta. Korruption liittyviä riskejä on arvioitu tarkemmin suunniteltaessa yhtiön korruption torjuntaa koskevan ohjeistuksen implementointia ja sen kohdentumista. Erillistä arviointia korruption liittyvistä riskeistä liiketoimintakohtaisesti ei ole suoritettu vähäisen riskitason vuoksi.
	205-2 Korruption vastaisiin politiikkoihin ja menettelytapoihin liittyvä viestintä ja koulutus	Toimintamme hyödyttää ympäröivää yhteiskuntaa, s. 34	Yksi yhtiön eettisistä toimintaperiaatteista koskee korruption torjuntaa. Eettiset toimintaperiaatteet on koulutettu laajasti yhtiön henkilökunnalle vuonna 2022. Yksityiskohtaisempi korruption vastainen ohjeistus on koulutettu yhtiön johdolle sekä sellaisille henkilöille, jotka ovat työssään tekemisissä viranomaistahojen kanssa.
	205-3 Vahvistetut lahjontatapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet		Ei tapauksia vuonna 2022
<b>GRI 206: Kilpailun rajoittaminen 2016</b>	<b>Kilpailun rajoittaminen</b>		
	206-1 Kilpailuoikeudellisten säännösten rikkomiseen, kartelleihin ja monopoliaseman väärinkäyttöön liittyvät oikeustoimet		Ei tapauksia vuonna 2022



GRI STANDARDI	Raportointisisältö	Sijainti raportoinnissa	Lisätiedot
<b>GRI 300 Ympäristövastuun standardit</b>			
<b>GRI 305: Päästöt 2016</b>	305-1 Suorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 1)	Hiilijalanjälki vuonna 2022, s. 32	
	305-2 Epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 2)	Hiilijalanjälki vuonna 2022, s. 32	
	305-3 Muut epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 3)	Hiilijalanjälki vuonna 2022, s. 32	
	305-5 Kasvihuonekaasujen vähentäminen	Ilmasto ja ympäristö, s. 29-32	
<b>GRI 308: Toimittajien ympäristöarvioinnit 2016</b>	308-1 Osuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu ympäristökriteerien mukaisesti	Toimintamme hyödyttää ympäröivää yhteiskuntaa, s. 34	Toimittajien eettiset ohjeet on hyväksytty Matkahuollon hallituksessa helmikuussa 2023. Toimittajia ei ole toistaiseksi arvioitu ympäristökriteerein.
<b>GRI 400 Sosiaalisen vastuun standardit</b>			
<b>GRI 401: Työsuhteet 2016</b>	401-1 Uuden palkatun henkilöstön määrä ja vaihtuvuus	Pidämme huolta työntekijöistämme, s. 23	
	401-2 Kokoaikaisen henkilöstön henkilöstö-etuudet, joita ei tarjota määräaikaiselle tai osa-aikaiselle henkilöstölle	Pidämme huolta työntekijöistämme, s. 23	
<b>GRI 402: Henkilöstön ja johdon väliset suhteet 2016</b>	402-1 Muutostilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitusaika		Liikkeenluovutuksissa ja muutosneuvotteluissa noudatetaan lain edellyttämiä vähimmäisilmoitusaikoja.
<b>GRI 403: Terveys ja turvallisuus 2018</b>	403-1 Työterveys- ja turvallisuusjohtamisjärjestelmät ja niiden kattavuus	Pidämme huolta työntekijöistämme, s. 23	
	403-2 Riskien tunnistaminen, arviointi ja tapausten tutkinta	Pidämme huolta työntekijöistämme, s. 23	Matkahuollossa on käytössä työturvallisuussovellus Riskipulssi, jonka avulla ohjataan Matkahuollon työturvallisuustoimintaa siten, että havaittuihin poikkeamiin reagoidaan asianmukaisella tavalla. Työsuojelutoimikuntien yhteiskokous järjestetään kolme kertaa vuodessa. Työpaikan vaarojen ja riskienarviointia tehdään säännöllisesti.
	403-3 Työterveyspalvelut	Pidämme huolta työntekijöistämme, s. 23	
	403-4 Työntekijöiden osallistuminen työterveyden ja -turvallisuuden johtamiseen ja kehittämiseen		Matkahuollossa työntekijöillämme on mahdollisuus tehdä turvallisuushavaintoja Riskipulssi-sovelluksen kautta. Toimipaikoilla tehdään lisäksi säännöllisesti työn vaarojen ja riskien arviointia sekä työpaikkakäyntejä ja myös satunnaisesti Aluehallintoviraston (AVI) tarkastuksia. Työntekijöillämme on mahdollisuus tuoda äänensä esille joko suoraan tai edustajansa kautta. Vuonna 2022 toimipaikoilla järjestettiin työsuojelutoimikuntien kokouksia 18 kpl ja työsuojelutoimikuntien yhteiskokouksia 3 kpl. Työturvallisuushavaintoja tehtiin 314 kpl vuonna 2022.
	403-5 Työterveyteen ja -turvallisuuteen liittyvät koulutukset		Matkahuollossa työsuojelutoimikunnan jäsenille järjestettiin yhden päivän mittainen työsuojelukoulutus sekä ensiapukoulutus vuonna 2022. Verkko-oppimisympäristö MOpissa henkilöstölle on tehtävänä koulutuskokonaisuudet, kuten työturvallisuuskoulutus, VAK-koulutus ja Riskipulssi-sovelluksen käyttökoulutus.
	403-6 Terveystietämiseen liittyvät palvelut ja ohjelmat		Matkahuollon työterveyshuolto sisältää sairaanhoidon lisäksi mielen terveyttä tukevat palvelut lisäpalveluina.





GRI STANDARDI	Raportointisisältö	Sijainti raportoinnissa	Lisätiedot
<b>GRI 400 Sosiaalisen vastuun standardit</b>			
<b>GRI 403: Terveys ja turvallisuus 2018</b>	403-7 Työterveys- ja työturvallisuushaittojen ehkäisy läpi arvoketjun		Matkahuollossa haittoja ehkäistään läpi arvoketjun sopimusasiakkaiden asiakaskohtaisilla sopimuksilla sekä yleisillä tuote- ja kuljetusehdoilla sopimus- ja kuluttaja-asiakkaille, jotka sisältää vaarallisten aineiden (VAK) kuljetusehdot. Lisäksi haittoja ehkäistään tuotannon sisäisillä ohjeilla ja toimintatavoilla, koko arvoketjun käsittävillä turvallisuustoimenpiteillä ja RiskiPulssi -ilmoituskanavan avulla.
	403-9 Työtaturmat ja kuolemantapaukset		Ei kuolemaan johtaneita työtaturmia. Tapaturmataajuudet LTI-1 = 24,2 ja TRIF = 33 vuonna 2022. Työpaikan riskiarviointeja järjestetty 23 kpl vuonna 2022.
	403-10 Työperäiset sairaudet ja kuolemantapaukset		Matkahuollon tietoon ei ole tullut ammattitautiepäilyjä eikä kuolemantapauksia vuonna 2022. Pakettien käsittelyn seurauksena on ollut tuki- ja liikuntaelin sairauksia, mutta niiden minimoimiseksi on kattava perehdytysohjelma, ergonomiakoulutuksia ja työkummi-toimintamalli.
<b>GRI 404: Koulutus 2016</b>	404-1 Keskimääräiset koulutustunnit vuodessa henkilöä kohden	Pidämme huolta työntekijöistämme, s. 23	Matkahuollon on mahdollista raportoida koulutuskerrat tällä hetkellä.
	404-2 Osaamisen kehittämiseen ja muutokseen liittyvät ohjelmat		Matkahuollolla on käytössä esihenkilövalmennukset valmentavan johtamisen valmennuskokouksissa. Eettisten toimintaperiaatteiden valmennus toteutettiin toimipaikoissa kevään 2022 aikana. Verkko-oppimisympäristössä olevat valmennukset tukevat laajasti organisaation tavoitteita. Matkahuollolla on käytössä perehdytysohjelma.
	404-3 Säännöllisten suoritusarviointien ja kehityskeskustelujen piirissä olevan henkilöstön osuus		Kaikki (100 %) Matkahuollon työntekijät ovat suoritusarviointien ja kehityskeskustelujen piirissä.
<b>GRI 405: Monimuotoisuus ja tasa-arvo 2016</b>	405-1 Hallinnon ja henkilöstön monimuotoisuus	Vastuullisuuden johtaminen sekä hallinnon rakenne ja kokoonpano, s. 18 Pidämme huolta työntekijöistämme, s. 23	
<b>GRI 406: Syrjimättömyys 2016</b>	406-1 Syrjintätapaukset ja korjaavat toimenpiteet		Matkahuollossa on ollut kolme epäasiallisen kohtelun tapausta, joiden ratkaisemiseksi hyödynnettiin epäasiallisen kohtelun ehkäisemien toimintamallia. Yhdessä ratkaisun löytämiseksi hyödynnettiin myös työterveyshuollon palveluja.
<b>GRI 414: Toimittajien sosiaalinen arviointi 2016</b>	414-1 Toimittajat, jotka on arvioitu sosiaaliseen vastuuseen liittyvien kriteerien mukaisesti		Toimittajien eettiset ohjeet on hyväksytty Matkahuollon hallituksessa helmikuussa 2023. Toimittajia ei ole toistaiseksi arvioitu sosiaaliseen vastuuseen liittyvien kriteerien mukaisesti.
<b>GRI 418: Asiakkaiden yksityisyydensuoja 2016</b>	418-1 Asiakkaiden yksityisyydensuojan rikkomiseen ja asiakastietojen häviämiseen liittyvät valitukset		Tietosuojavastaavalle on tullut käsiteltäväksi kaksi tietosuojaan liittyvää, valitukseksi luokiteltavaa yhteydenottoa kuluttaja-asiakkailta vuonna 2022.

**Linkitys Matkahuollon olennaisten vastuullisuusaiheiden ja GRI-standardien välillä****Pidämme huolta työntekijöistämme**

Yrityskulttuuri ja johtaminen	GRI 401: Työsuhteet GRI 402: Henkilöstön ja johdon väliset suhteet GRI 405: Monimuotoisuus ja tasa-arvo GRI 406: Syrjimättömyys
Terveys, hyvinvointi ja turvallisuus	GRI 403: Terveys ja turvallisuus GRI 404: Koulutus

**Olemme houkutteleva yhteistyökumppani ja palveluntarjoaja**

Valtakunnallinen kumppani	GRI 414: Toimittajien sosiaalinen arviointi
Parhaan palvelun tarjoaminen	GRI 418: Asiakkaiden yksityisydensuoja

**Edistämme positiivisia ympäristövaikutuksia**

Ympäristöystävällisten kuljetusratkaisujen edistäminen	GRI 305: Päästöt GRI 308: Toimittajien ympäristöarvioinnit
Kestävän elämäntavan tukeminen	

**Toimintamme hyödyttää ympäröivää yhteiskuntaa**

Kestävä liiketoiminta ja taloudelliset vaikutukset	GRI 201: Taloudelliset tulokset GRI 203: Väilliset taloudelliset vaikutukset
Säännösten noudattaminen ja eettiset periaatteet	GRI 205: Korruptionvastaisuus GRI 206: Kilpailun rajoittaminen



# Hallituksen toimintakertomus

## 1.1.2022 - 31.12.2022

Matkahuolto on 90-vuotias 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 haluaa toiminnallaan edistää positiivisia ympäristövaikutuksia ja kestävä elämäntapaa tarjoamalla laajat digitaaliset palvelut matkojen ja kuljetusten suunnitteluun. Osana hyväksytyä vastuullisuusohjelmaansa Matkahuolto on asettanut tavoitteekseen olla hiilineutraali ja puolittaa päästöt vuoteen 2030 mennessä.

Matkahuolto-konsernin muodostavat emoyhtiö Oy Matkahuolto Ab, emoyhtiön täysin omistama tytäryhtiö Trimico Oy ja kolme osin omistettua kiinteistöosakeyhtiötä.

### Tapahtumat tilikaudella ja sen jälkeen

Koronapandemia vaikutti voimakkaasti tilikauden 2022 lähtötilanteeseen. Sen vaikutus oli ollut yhtiön kahteen liiketoiminta-alueeseen hyvin erilainen. Pakettipalveluissa markkinoiden kasvu oli ollut erittäin vahvaa ja tilikauden 2022 odotusarvona oli vahvan kasvun jatkuminen, mutta sota Ukrainassa heikensi kehitystä välillisten vaikutusten vuoksi. Matkustaja- ja liiken-

nöitsijäpalveluiden liiketoiminnalle, kuten julkiselle liikennöinnille ylipäätään, koronan myötä laskeneilla matkustajamäärillä oli ollut erittäin voimakas negatiivinen vaikutus. Vuoden 2022 aikana matkustajamäärät lähtivät kasvuun, kun koronan tuomista rajoituksista vapauduttiin alkuvuodesta. Pandemiaa edeltäneisiin matkustusmääriä ei kuitenkaan saavutettu ja koko vuoden matkustajamäärät jäivätkin noin 70 prosenttiin pandemiaa edeltäneestä tasosta ja osa markkinaehtoisista reiteistä on siirtynyt ostoliikenteeksi. Venäjän hyökkäys Ukrainaan nosti polttoaineiden hintoja voimakkaasti vaikuttaen liikennöitsijöiden tuloihin negatiivisesti. Näiden kokonaisvaikutus haastoi entisestään markkinaehtoisien liikenteen kannattavuutta. Viranomaiset ovat lisänneet yhteiskunnan tukemaa liikennettä, jonka osuus kokonaisliikennöinnistä on kasvanut aikaisemmasta.

Hyvin haastavasta markkinatilanteesta huolimatta Matkahuolto jatkoi merkittäviä panostuksia Matkustaja- ja liikennöitsijäpalvelujen liiketoiminnan kehittämiseen. Yhtiön kehittämä Reitit ja Liput -mobiilisovellus kattaa jo yli 95 prosenttia koko Suomen säännöllisestä reittiliikenteestä. Keväällä käynnistettiin myös liiketoiminnan lipputuotteiden digitalisointi, jossa on tavoitteena muuttaa valtaosa tuotteista digitaalisiksi ja mahdollistaa laaja matkustus sovelluksen avulla. Samalla luovutaan paperilippujen myynnistä alkuvuodesta 2023. Nämä merkittävät panostukset digitalisointiin mahdollistavat myös kustannusrakenteen kehittämisen liiketoiminnan kannattavuutta tukevalla tavalla.

Pakettipalveluissa Matkahuollon asema vankistui Suomen toiseksi suurimpana pakettilogistiikan toimijana vaikkakin koro-

navuosien jälkeinen erittäin vahva markkinoiden kasvu tyrehtyi Venäjän aloittaman sodan heikentäessä kuluttajien ja yritysten luottamusta talouteen. Kokonaismarkkinat pysyivät ennallaan tai supistuivat lievästi. Haastavasta markkinatilanteesta huolimatta Matkahuolto onnistui kasvattamaan markkinaosuuttaan ja sen asema vankistui Suomen toiseksi suurimpana pakettilogistiikan toimijana. Asiakaskunta laajeni useilla uusilla niin kotimaisilla kuin kansainvälisilläkin asiakkailta.

Matkahuolto jatkoi systemaattista työtään palvelupisteverkoston kehittämisessä sekä laajentamisessa. Lähes 2 300 pisteen verkosto kattaa nyt koko Suomen. Matkahuollon vastuullisuusohjelman mukaisesti yhtiö aloitti vuoden 2022 aikana päästöjen kumoamisen ja mahdollisti siten hiilineutraalien pakettikuljetusten tarjoamisen. Päästöjen kumoaminen on yksi välivaihe matkalla kohti täysin fossiilittomia kuljetuksia vuoteen 2030 mennessä.

Palveluiden kehittämisen lisäksi Pakettiliiketoiminnassa on jatkettu tuotantoverkoston kehittämistä. Vuodenvaihteessa 2021–2022 yhtiö otti käyttöön Vantaan logistiikkakeskuksen, joka mahdollistaa aikaisempaa suurempien lähetysmäärien tehokkaamman käsittelyn. Lisäksi vuoden aikana investoitiin Tampereen logistiikkaterminaaliin. Loppuvuodesta tehtiin myös päätös laajentaa vuoden 2023 aikana kumppaneiden roolia ruuhka-Suomen ulkopuolella, joissa useiden toimipisteiden toiminnot siirretään liikkeenluovutuksina kumppaneille. Muutoksella yhtiö saavuttaa joustavan, kustannustehokkaan ja asiakaslähtöisen tuotantomallin, joka edistää pakettipalveluiden kehittämistä vastaamaan asiakkaiden nykyisiin ja tuleviin tarpeisiin alueellisesti sekä valtakunnallisesti aikaisempaa



paremmin. Toimintamallin muutokseen vaikuttaa myös matkustajalippujen siirtyminen digitaalisiin myyntikanaviin vuoden 2023 aikana.

Pitkäkestoinen toiminnan, palveluiden, kilpailukyvyyn sekä markkinoinnin ja viestinnän kehittäminen sai konkreettista palautetta Taloustutkimuksen ja Alma Median toteuttamassa Brändien arvostus -tutkimuksessa. Matkahuolto nousi molemmissa liiketoiminta-alueissaan alansa tunnetuimmaksi ja arvostetuimmaksi toimijaksi. Matkahuollon avulla paketit ja ihmiset pääsevätkin paremmin perille.

### Taloudellinen tulos

Matkahuollon tavoitteena vuoteen 2022 lähtiessä oli kääntää toiminta kannattavaksi useamman vuoden jatkuneen tappiolisuuden jälkeen. Pakettiliiketoiminnassa ennakoitiin kasvun ja kannattavuuden paranemisen jatkuvan, vaikka tuotantoverkostoon suunnitellut muutokset aiheuttaisivat kertaluonteisia kustannuksia alkuvuoteen. Matkustajapalveluissa odotettiin liikkumisen palautumisen jatkuvan ja siten osaltaan vaikuttavan positiivisesti vuoden 2022 tuloskehitykseen.

Alkuvuodesta 2022 syttynyt Ukrainan sota vaikutti kuitenkin negatiivisesti erityisesti pakettipalveluiden kysyntään kulut-

tajien epävarmuuden lisääntymisen sekä inflaation nopean kasvun kautta. Kasvaneet polttokustannukset lisäsivät niin pakettien kuljettamisen kuin myös liikkumisen kustannuksia. Matkustaminen ei palautunut vielä koronaepidemiaa edeltävälle tasolle ja tällä oli edelleen huomattava vaikutus vuoden 2022 tulokseen. Tilikauden aikana käynnistettiin Matkustaja- ja liikennöitsijäpalveluiden tuotteiden digitalisointi, jolla tähdätään paremman asiakaskokemuksen lisäksi myös tehostamaan toiminnan kustannusrakennetta

Heikentyneen yleisen taloudellisen tilanteen vuoksi Matkahuollossa käynnistettiin keväällä 2022 säästöohjelma, jonka keskeisin tavoite oli varmistaa positiivinen tulos. Tavoite saavutettiin haastavista olosuhteista huolimatta.

Konsernin liikevaihto kasvoi hieman edellisvuodesta 96,7 M€:oon (95,2). Pakettipalveluissa omien tuotteiden kysyntä vahvistui, vaikka kokonaisvolyyymi laski edellisvuodesta. Keski-myyntihinnan nousu sekä polttoainekustannusten kasvu tukivat liikevaihdon euromääräistä kasvua. Matkustaja- ja liikennöitsijäpalveluissa matkustamisen volyyymi kasvoi hienoisesti ja liikevaihdon kasvua tukivat myös toteutetut tuote-ehdotukset. Lisäksi tuloutetut lippuylijäämät lisäsivät liikevaihtoa.

Konsernin liikevoitto kääntyi positiiviseksi ollen 1,6M€ (-2,6M€) ja samaten tilikauden tulos vahvistui edellisvuodesta ollen 1,7M€ (-2,0M€). Tilikaudelle kirjattiin lippuylijäämien tuloutuksia 3,1M€ (2,6M€). Edellisen tilikauden tuloksen vertailtavuuteen vaikutti myös 2022 tehdyt arvonalennukset 0,5M€ (0,0M€) sekä pääoman käytön tehostamiseksi myydyt taseen erät 0,9M€ (0,6M€).

Konsernin liiketoiminta koostui tilikauden päättyessä pääosin emoyhtiön liiketoiminnasta. Tilikauden tulos vahvisti konsernin omaa pääomaa. Tilikauden aikana toteutetut tulosta tukevat toimenpiteet käänivät myös operatiivisen kassavirran aikaisempaa selvästi vahvemmaksi. Konsernin maksuvalmiuteen sekä operatiivisen kassavirran vahvistamiseen vaikuttivat merkittävästi operatiivisen toiminnan tehokkuuden paraneminen, vieraseen pääomaan kirjattujen lippuvelkojen muutokset sekä tilikauden aikana toteutetut muut tulosta tukevat toimenpiteet.

Matkahuolto jatkoi olosuhteiden aiheuttamista haasteista huolimatta panostamista liiketoiminnan kehittämiseen ja digitalisoimiseen vaikkakin tilikauden aikaiset investoinnit laskivat 2,2 M€:oon (5,4M€).

### Keskeisimpiä taloutta kuvaavia tunnuslukuja (M€):

Tunnusluku	Konserni			Emoyhtiö		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Liikevaihto (M€)	96,7	95,2	92,3	96,6	95,2	91,8
Liikevaihdon muutos (%)	1,5	3,2	-6,2	1,5	3,7	-6,0
Liikevoitto/tappio (%)	1,6	-2,7	0,1	1,2	-2,9	-0,3
Oman pääoman tuotto (%)	33,2	-37,3	24,8	20,6	-37,4	-16,8
Sijoitetun pääoman tuotto (%)	20,9	-33,3	25,7	14,6	-33,7	-16,5
Omavaraisuusaste (%)	20,7	14,4	21,2	20,6	15,9	23,3

Henkilöstömäärä keskimäärin kokoaikaisena	2022	2021	2020
Konserni	519	593	599
Emoyhtiö	519	593	577

Tilikauden palkat ja palkkiot (M€)	2022	2021	2020
Konserni	21,1	22,0	21,6
Emoyhtiö	21,1	22,0	21,4





## Henkilöstö

Matkahuollon palveluksessa oli vuoden 2022 lopussa 590 henkilöä (722) henkilöä. Henkilöstömäärän kehitys kokoaikaisiksi muutettuna on esitetty alla taulukossa. Henkilöstön määrä vähentyi muutosneuvotteluiden sekä liikkeen luovutusten johdosta. Henkilöstörakenteessa korostui tukitoimintojen ja liike-toimintojen organisaatioiden vahvistaminen.

Henkilöstön keski-ikä vuoden 2022 lopussa oli edellisvuoden tapaan 38 vuotta. Sairauspoissaolojen määrä laski huomattavasti edellisvuodesta 4,7 (7,0) prosenttiin. Tapaturmataajuus kehittyi myös suotuisasti laskien 36,3 (45). Pitkän aikavälin tavoitteena on nolla tapaturmaa.

Matkahuollon työkykyjohtamisen tavoitteena on osaava, hyvinvoiva ja aikaansaava henkilöstö, jota johdetaan taitavasti valmentavalla otteella.

## Kestävä kehitys

Matkahuollossa on hyväksytty erillinen vastuullisuusohjelma, jonka mukaisia toimenpiteitä toteutettiin vuonna 2022 kaikilla ohjelman neljällä osa-alueella. Matkahuollon hallitus seuraa ohjelman etenemistä ja vastuullisuustavoitteiden toteutumista.

Eettiset toimintaperiaatteet hyväksyttiin yhtiön hallituksessa loppuvuodesta 2021 ja vuoden 2022 aikana eettiset toimintaperiaatteet koulutettiin henkilökunnalle. Loppuvuodesta 2022 Matkahuollon toimittajille ja yhteistyökumppaneille esiteltiin vastaavat eettiset toimintaperiaatteet, joihin sitoutumista kumppaniverkostolta edellytetään jatkossa.

Matkahuolto sai valmiiksi Ilmastotiekartan, joka sisältää konkreettiset päästövähennystavoitteet ja toimenpiteet hiilineutraaliustavoitteen saavuttamiseksi vuoteen 2030 mennessä. Yhtiö sitoutui ilmastotieteen mukaiseen Science Based Targets (SBTi) -aloitteeseen, jonka mukaisesti Matkahuollon ilmastotavoitteet ja -toimenpiteet validoidaan vuoden 2023 aikana. Heinäkuussa 2022 Matkahuolto aloitti hiilineutraalien kuljetusten tarjoamisen asiakkailleen, mikä tarkoitti, että hiilineutraalien pakettikuljetusten tuottamiseksi Matkahuolto käyttää omien päästövähennystoimenpiteiden rinnalla päästöjen kumoamista. Kumoaminen toteutetaan tukemalla sertifioituja

hiilensidonta ja päästövähennyshankkeita Suomessa ja ulkomailla.

Vuoden 2022 laskennassa Matkahuollon pakettikohtainen päästö laski viime vuodesta ollen 374 gCO<sub>2</sub>e (380 gCO<sub>2</sub>e). Koska suurin osa Matkahuollon päästöistä syntyy Pakettipalveluiden kuljetuksista, yhtiö pystyy merkittävimmin vähentämään päästöjään vaikuttamalla kuljetusratkaisuihin. Matkahuolto jatkoikin uuden ajojärjestelyjärjestelmän asteittaista käyttöön-ottoa, optimoi kuljetusreitit ja panosti kuljetusten täyttöasteiden parantamiseen. Omissa dieselkäyttöisissä ajoneuvoissa Matkahuolto siirtyy uusiutuvaan dieseliin vuoden 2023 alussa. Myös alihankintakuljetuksissa tullaan siirtymään fossiilittomiin polttoaineisiin. Logistiikkakeskuksissa ja toimipaikoissa otettiin käyttöön 100-prosenttisesti vihreä sähkö ja alettiin rakentaa ISO 14001 -standardiin pohjautuvaa Ekokompassi-ympäristöjärjestelmää vuoden 2023 alussa.

## Toiminnan riskit ja epävarmuudet

Riskienhallinta on osa Matkahuollon 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 liikennöitsijäpalveluissa liiketoimintariskin, jossa matkustaminen romahti äkillisesti ja pitkäkestoisesti ulkoisen syyn takia. Mikäli uusi pandemia iskisi, voisi se aiheuttaa huomattavia taloudellisia haasteita Matkustaja- ja liikennöitsijäpalveluiden liiketoiminnalle. Vakavimmillaan pandemia voisi aiheuttaa osalle joukko-liikennetoimijoista haasteita toiminnan jatkamisessa, millä olisi negatiivisia vaikutuksia maanlaajuiseen reittiverkostoon.

Joukkoliikenne ja erityisesti henkilökuljetuspalvelut ovat koronan myötä siirtyneet yhtä voimakkaammin kohti säänneltyä markkinaympäristöä. Markkinaehtoisesti ajettujen vuorojen suhteellinen osuus kokonaisliikenteestä on laskenut voimakkaasti ja siten poliittisilla tai alueellisten Elinkeino-, liikenne-, ja ympäristökeskusten päätöksillä voi olla merkittävää vaikutusta

Matkustaja- ja liikennöitsijäpalveluiden toiminnan kehitykseen. Äärimmäisissä uhakuvisa joillakin alueilla ei pystyttäisi käyttämään Matkahuollon valtakunnallisia lipputuotteita.

Pakettiliiketoiminnassa merkittävimmät lähiajan uhkatekijät liittyvät yleiseen taloudelliseen epävarmuuteen sekä vuosittain kiristyvään kilpalutilanteeseen. Liiketoiminnalla on myös isoja asiakkaita, joiden merkitys liiketoiminnalle on huomattava. Kuluttajien kasvava epävarmuus voi pitkään jatkuessaan heikentää huomattavasti pakettiliiketoimintaan liittyviä kasvuodotuksia ja siten vaikuttaa yhtiön kannattavuuden kehittämiseen. Pidemmällä aikajänteellä pakettipalveluiden markkinoiden odotetaan kuitenkin kasvavan kokonaisuudessaan ja siten taloudellisen epävarmuuden ennakoidaan vaikuttavan eniten alkaneeseen vuoteen. Kilpailun markkinan sisällä odotetaan jatkossakin kiristyvän. Kilpailun lisääntymisellä on useita erilaisia vaikutuksia. Se lisää kuluttajien mahdollisuuksia valita eri toimijoita ja pitää hintakilpailun kireänä. Toisaalta markkinoille tulee uusia palveluita, jotka tukevat koko verkkokaupan kasvua. Kilpailu vaikuttaa hintatasoon kuluttajien kannalta positiivisesti, mutta haastaa alan toimijoita jatkamaan kustannustehokkaiden toimintamallien kehittämistä.

Pakettiliiketoiminnassa on aloitettu vuoden 2022 aikana alueellisesti uusien tuotannon toimintamallien käyttöönotto. Osassa toiminta-alueita alueellisilla kumppaneilla voi olla merkittävä rooli tuotannon prosessien sujuvassa ja tehokkaassa onnistumisessa ja siten toiminnassa niin kumppaniverkoston kuin oman tuotantoverkoston keskeisten logistiikkaterminaalien operointiin liittyä aina riski toiminnallisista häiriöistä, mutta näihin pyritään varautumaan osana päivittäistä toimintaa.

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

Matkahuollon mahdolliset osallisuudet sen liiketoimintaan liittyvissä oikeusprosesseissa sekä mahdollinen toimintaohjei-



den vastainen toiminta saattavat aiheuttaa riskejä. Matka-huolto arvioi säännöllisesti lakien ja säännösten noudatta-miseen liittyviä riskejä. Yhtiön asema elinkeinonharjoittajien yhteenliittymänä nostaa sen riskitasoa erityisesti kilpailuoikeu-dellisiin säännöksiin liittyen. Vuoden 2022 aikana julkistettiin eettiset toimintaperiaatteet sekä päivitettiin kilpailuoikeudelli-nen ohjeistus.

Matkahuolto vastaa markkinoillaan kiristyvään kilpailuun tarjoamalla uusia tuotteita, joilla se palvelee asiakkaidensa nykyisiä ja tulevia tarpeita. Lisäksi yhtiö jatkaa prosessiensa ja toimintatapojensa dokumentointia sekä toimintamalliensa jat-kuvaa kehittämistä vastaamaan kustannustehokkaasti asiak-kaiden tarpeisiin sekä pienentämään avainhenkilöihin ja -jär-jestelmiin liittyviä riskejä.

### Arvio tulevasta kehityksestä

Kaupungistumisen edetessä julkisen liikenteen matkustaja-määrät ja palvelutarjonta ovat harvaan asutuilla seuduilla olleet laskusuunnassa jo pitkään, mutta korona on voimak-kaasti laajentanut ja kiihdyttänyt tätä muutostrendiä. Muutos markkinoiden rakenteissa on ollut niin suuri, että reittiliikenteen palautuminen ennalleen pandemian väistyttyä on viranomais-tuesta huolimatta todennäköisesti hyvin hidas prosessi. Tällä on merkittävä vaikutus Matkahuollon Matkustaja- ja liikennöit-sijäpalveluiden liiketoimintaan. Matkustamisen matalasuhdan-teesta ja markkinoiden epävarmuuksista huolimatta Matka-huolto jatkaa niin matkustaja- kuin liikennöitsijäpalveluidensa kehittämistä. Yhtiön keskeinen kilpailuetu on koko maan kat-tava bussiverkosto, joka luo vahvan pohjan toiminnan digitali-soinnille alkaneen vuoden aikana.

Pakettiliiketoiminnassa kaksi mennyttä vuotta ovat olleet rakenteellisten muutoksien ja kannattavuuden kehityksen aikaa. Matkahuolto jatkaa pakettiliiketoimintojensa kehittä-mistä voidakseen jatkossakin tarjota asiakkailleen entistä yksilöllisempää palvelua sekä markkinoiden parhaan asiakas-kokemuksen. Vahvistamalla asemaansa kotimaisen verkkokau-pan ensisijaisena kumppanina, jatkamalla asiakassuhteiden

rakentamista ulkomaisiin verkkokauppoihin ja logistiikkaope-raattoreihin sekä vahvistamalla edelleen tunnettuuttaan ja brändimielikuvaansa Matkahuolto pyrkii saamaan aiempaa suuremman osuuden pakettimarkkinoista. Alkaneena vuonna ennakoidaan omien tuotteiden vahvan kasvun jatkuvan, mutta markkinoiden epävarmuuden sekä kilpailutilanteen kiristymisen johdosta pakettiliiketoiminnan liikevaihdon kasvu tulee hidastumaan. Yhtiö jatkaa tuotanto- ja palvelupistever-koston kehittämistä.

Päättyneenä vuonna yhtiö sai toteutettua tuloskäänteen. Matkustaja- ja liikennöitsijäpalveluiden toiminnan digitalisoin-tia edistetään ja vuoden aikana matkojen myynti siirtyy koko-naan digitaalisiin kanaviin. Samaan aikaan Pakettipalveluliiketoiminnassa otetaan käyttöön tuotannon uusi toimintamalli, jossa yhdessä alueellisten kumppaneiden kanssa kehitetään kustannustehokkaampaa sekä asiakaslähtoisempää tuotan-tomallia. Toiminta keskittyy vuoden 2023 aikana molempien liiketoimintojen merkittävien muutosten läpivientiin sekä posi-tiivisen tuloksen aikaansaamiseen markkinoiden epävarmuuk-sista huolimatta. Kun kaikki muutokset on saatu vietyä lävitse, odotetaan yhtiön investointikyvyn sekä kannattavuuden para-nevan selvästi nykyisestä tasosta.

Yleinen taloudellinen epävarmuus, inflaatiokehitys sekä Ukrainan sodan jatkuminen tekevät tulevaisuuden ennakoi-misesta haasteellista. Mikäli kuluttajien epävarmuus kasvaa ja kuluttajakysyntä heikentyy tai globaalit tavaravirrat koke-vat uusia haasteita, voi näillä olla huomattavakin negatiivinen vaikutus erityisesti pakettiliiketoiminnan kokonaismarkkinoihin. Matkustamisen elpymisen ennakoidaan jatkuvan myös alka-neena vuonna, vaikkei sen oleteta saavuttavan koronaa edel-tänyttä tasoa. Kahden erilaisen, mutta keskinäisiä synergioita luovan, liiketoiminnan olemassaolo on osoittanut tärkeytensä menneinä poikkeuksellisina vuosina. Matkahuollon liikevaih-don ennakoidaan pysyvän päättyneen vuoden tasolla tai kas-vavan lievästi. Tuloskehitykseen liittyy maailmantilanteesta joh-tuvia epävarmuuksia, mutta operatiivisen toiminnan tehosta-misen avulla tuloksen odotetaan pysyvän lievästi positiivisena.

### Yhtiön osakkeet

Yhtiön osakkeet jakaantuvat seuraavasti:

Kpl	2022	2021
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 osakkeen-omistaja, on A-sarjan osakkeenomistajalla ensisijainen lunas-tusoikeus A-sarjan osakkeisiin ja B-sarjan osakkeenomistajilla ensisijainen lunastusoikeus B-sarjan osakkeisiin.

Yhtiön hallussa ei ole omia osakkeita.

### Hallinto

Yhtiön hallitukseen ovat kuuluneet 1.1.2022 – 27.12.2022:

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

ja 28.12.2022 alkaen	
Mika Salokangas	puheenjohtaja
Johanna Lehtonen	varapuheenjohtaja
Henri Hihnala	
Lauri Hiltunen	
Tomi Pienimäki	
Kennet Svanbäck	
Maria Timgren	
Matti Viialainen	



Yhtiön hallitus kokoontui vuoden 2022 aikana 16 kertaa (12 krt 2021). Osallistumisprosentti hallituksen kokouksiin oli 100,0% (98,6 %).

Yhtiön toimitusjohtaja oli Janne Jakola 30.9.2022 asti, Teemu Naatula vt. toimitusjohtajana 1.10.2022 – 15.1.2023 ja Mika Husso aloitti toimitusjohtajana 16.1.2023.

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

#### **Hallituksen esitys tuloksen käsittelystä**

Oy Matkahuolto Ab:n vapaa oma pääoma taseen 31.12.2022 mukaan oli 3.995.161,46 euroa, josta voitto edellisiltä tilikausilta 2 589 959,70 ja tilikauden voitto 1 125 312,98 euroa.

Hallitus esittää yhtiökokoukselle, että emoyhtiön voitto 1.125.312,98 euroa siirretään voittovarojen tilille ja että osinkoa ei jaeta.



# Tilinpäätös

## KONSERNITULOSLASKELMA

t €	1.1. - 31.12.2022	1.1. - 31.12.2021
<b>LIKEVAIHTO</b>	<b>96 692</b>	<b>95 217</b>
Liiketoiminnan muut tuotot	676	270
Materiaalit ja palvelut	-49 068	-51 438
Henkilöstökulut	-25 475	-26 816
Poistot ja arvonalentumiset	-2 175	-3 077
Liiketoiminnan muut kulut	-19 058	-16 719
<b>LIKEVOITTO / -TAPPIO</b>	<b>1 592</b>	<b>-2 563</b>
Rahoitustuotot ja -kulut	134	560
<b>VOITTO/TAPPIO ENNEN TILINPÄÄTÖSSIIRTOJA JA VEROJA</b>	<b>1 725</b>	<b>-2 003</b>
Tuloverot	0	-1
Vähemmistöosuudet	0	10
<b>TILIKAUDEN VOITTO / TAPPIO</b>	<b>1 725</b>	<b>-1 994</b>



**KONSERNIN TASE – VASTAAVAA**

t €	31.12.2022	31.12.2021
<b>PYSYVÄT VASTAAVAT</b>		
Aineettomat hyödykkeet	5 749	6 024
Aineelliset hyödykkeet	4 890	4 588
Sijoitukset	269	336
<b>PYSYVÄT VASTAAVAT YHTEENSÄ</b>	<b>10 908</b>	<b>10 949</b>
<b>VAIHTUVAT VASTAAVAT</b>		
Vaihto-omaisuus	49	104
Lyhytaikaiset saamiset	10 710	11 594
Rahoitusarvopaperit	7 218	7 293
Rahat ja pankkisaamiset	763	624
<b>VAIHTUVAT VASTAAVAT YHTEENSÄ</b>	<b>18 739</b>	<b>19 615</b>
<b>VASTAAVAA</b>	<b>29 647</b>	<b>30 564</b>

**KONSERNIN TASE – VASTATTAVAA**

t €	31.12.2022	31.12.2021
<b>OMA PÄÄOMA</b>		
Osakepääoma	2 018	2 018
Muut rahastot	296	296
Edellisten tilikausien voitto / tappio	1 996	3 990
Tilikauden voitto / tappio	1 725	-1 994
<b>OMA PÄÄOMA YHTEENSÄ</b>	<b>6 036</b>	<b>4 311</b>
<b>VÄHEMMISTÖOSUUDET</b>	16	19
<b>PAKOLLISET VARAUKSET</b>	175	429
<b>VIERAS PÄÄOMA</b>		
Pitkäaikainen vieras pääoma	4 127	5 054
Lyhytaikainen vieras pääoma	19 293	20 751
<b>VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ</b>	<b>23 420</b>	<b>25 805</b>
<b>VASTATTAVAA</b>	<b>29 647</b>	<b>30 564</b>

**EMOYHTIÖN TULOSLASKELMA**

t €	1.1. - 31.12.2022	1.1. - 31.12.2021
<b>LIKEVAIHTO</b>	96 635	95 163
Liiketoiminnan muut tuotot	676	241
Materiaalit ja palvelut	-49 068	-51 438
Henkilöstökulut	-25 475	-26 817
Poistot ja arvonalentumiset	-2 609	-3 305
Liiketoiminnan muut kulut	-19 008	-16 591
<b>LIKEVOITTO / -TAPPIO</b>	<b>1 150</b>	<b>-2 747</b>
Rahoitustuotot ja -kulut yhteensä	-24	496
<b>VOITTO/TAPPIO ENNEN TILINPÄÄTÖSSIIRTOJA JA VEROJA</b>	<b>1 125</b>	<b>-2 251</b>
<b>TILIKAUDEN VOITTO / TAPPIO</b>	<b>1 125</b>	<b>-2 251</b>

**EMOYHTIÖN TASE – VASTAAVAA**

t €	31.12.2022	31.12.2021
<b>PYSYVÄT VASTAAVAT</b>		
Aineettomat hyödykkeet	5 958	6 681
Aineelliset hyödykkeet	4 840	4 523
Sijoitukset	195	422
<b>PYSYVÄT VASTAAVAT YHTEENSÄ</b>	<b>10 992</b>	<b>11 626</b>
<b>VAIHTUVAT VASTAAVAT</b>		
Vaihto-omaisuus	49	104
Lyhytaikaiset saamiset	10 708	11 540
Rahoitusarvopaperit	7 218	7 293
Rahat ja pankkisaamiset	631	530
<b>VAIHTUVAT VASTAAVAT YHTEENSÄ</b>	<b>18 606</b>	<b>19 467</b>
<b>VASTAAVAA</b>	<b>29 598</b>	<b>31 093</b>

**EMOYHTIÖN TASE – VASTATTAVAA**

t €	31.12.2022	31.12.2021
<b>OMA PÄÄOMA</b>		
Osakepääoma	2 018	2 018
Muut rahastot	280	280
Edellisten tilikausien voitto / tappio	2 590	4 841
Tilikauden voitto / tappio	1 125	-2 251
<b>OMA PÄÄOMA YHTEENSÄ</b>	<b>6 013</b>	<b>4 888</b>
<b>PAKOLLISET VARAUKSET</b>	175	429
<b>VIERAS PÄÄOMA</b>		
Pitkäaikainen vieras pääoma	4 127	5 053
Lyhytaikainen vieras pääoma	19 282	20 723
<b>VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ</b>	<b>23 409</b>	<b>25 776</b>
<b>VASTATTAVAA</b>	<b>29 598</b>	<b>31 093</b>



# Hallitus



**Mika Salokangas**  
Puheenjohtaja



**Johanna Lehtonen**  
Varapuheenjohtaja



**Henri Hihnala**  
Jäsen



**Lauri Hiltunen**  
Jäsen



**Tomi Pienimäki**  
Jäsen



**Kenneth Svanbäck**  
Jäsen



**Maria Timgren**  
Jäsen



**Matti Viialainen**  
Jäsen

Yhtiön hallitus 28.12.2022 asti:  
Raija-Leena Söderholm, Puheenjohtaja  
Johanna Lehtonen, Varapuheenjohtaja  
Harry Linnarinne, Jäsen  
Terhi Penttilä, Jäsen  
Risto Pekola, Jäsen  
Matti Viialainen, Jäsen

Yhtiön ylin päättävä elin on yhtiökokouksen nimittämä hallitus. Hallituksen kahdeksasta jäsenestä viisi on riippumatonta yhtiöstä ja osakkeenomistajista ja kolme liikennöitsijäjäsentä ovat edustamansa yhtiön kautta toisaalta jäseniä yhdessä tai useamassa yhtiön omistajina olevissa yhdistyksissä sekä kaupallisessa suhteessa yhtiön kanssa.

Tutustu hallitukseen ja johtoryhmään  
<https://www.matkahuolto.fi/matkahuolto-yrityksena/yrityksen-johto>



## Johtoryhmä



**Mika Husso**  
Toimitusjohtaja



**Johanna Haanpää**  
Asiakaskokemus- ja  
markkinoitijohdaja



**Riku Korpela**  
Lakiasiaintohtaja



**Teemu Naatula**  
Talousjohtaja



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



**Anu Pekurinen**  
Johtaja, Matkustaja- ja  
Liikennöitsijäpalvelut (va)



**Juha-Pekka Pirvola**  
Myyntijohtaja



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



**Hanna Weckman**  
Henkilöstöjohtaja

Tutustu hallitukseen ja johtoryhmään  
<https://www.matkahuolto.fi/matkahuolto-yrityksena/yrityksen-johto>



**Oy Matkahuolto Ab**

Kaivokatu 10

00100 Helsinki

