

1922-2012

2012

ÁRSSKÝRSLA ÁTVR

211

FASTRÁÐNIR
STARFSMENN



Konur 51%

Karlar 49%



740.000

HEIMSÓKNIR Á
VINBUDIN.IS



14,2

MILLJÓN LÍTRA
SELDUST AF LAGERBJÓR

15.169

UMHVERFISVÆNIR

MARGNOTA POKAR SELDIR Á ÁRINU



2012

ÁRSSKÝRSLA ÁTVR

VIÐSKIPTAVINIR FÁ
AÐ JAFNADI GEFINS

150.000

BRÚNA FLÖSKUPOKA
Á MÁNUÐI

73%

INNLENDUR

27%

ERLENDUR

SKIPTING
BJÓRSÖLU

Á ÁRINU JÓKST SALA
Á HVÍTVÍNI UM

2,29

PRÓSENT

638

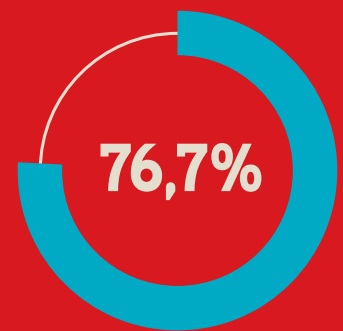
FENGU GREIDD LAUN Á ÁRINU

11 VÍNRAÐGJAFAR ERU MEÐ



WSET

GRÁÐU



LAGERBJÓR ER
76,7% AF SELDUM
ÁFENGISLÍTRUM

MEÐALVIÐSKIPTAVINURINN

KAUPIR

4,38

LÍTRA AF ÁFENGIS



18.537

ÞÚSUND LÍTRAR
AF ÁFENGI SELDIR ÁRIÐ 2012

VIÐSKIPTAVINIR KEYPTU
PLASTPOKA FYRIR

37,4

MILLJÓNIR

48

VÍNBUÐIR
UM LAND ALLT

12

VÍNBUÐIR
Á HÖFUÐ-
BORGAR-
SVÆÐINU



45 BIRGJAR
SKRIFUÐU UNDIR
STOFNSAMNING 2012

SALA 1,4 TONN

Á NEFTÓBAKI DRÓST
SAMAN MILLI ÁRA UM

Á ÁRINU
OPNAÐI NÝ
VÍNBUÐ Á HELLU

2037

VÖRUTEGUNDIR VORU Í VÖRUVALI 31. DESEMBER

FJÖLDI VIÐSKIPTAVINA
VÍNBUÐANNA Á ÁRINU

4.230.000

EFNISYFIRLIT

Formáli forstjóra	6
Skýrsla í samræmi við GRI	12
Heildarstefna	13
Skipulag og stjórnun	15
Hagsmunaaðilar	18
Markmið og árangur	20
Sjálfbærnistjórnun	20

VIÐSKIPTAVINIR	24
-----------------------	-----------

Ánægja viðskiptavina
Verðlaun og tilnefningar
Vöruval
Fræðsla
Vefurinn
Plastpokar – margnota pokar
Vínbúðir ársins

MANNAUÐUR	32
------------------	-----------

Starfsánægja
Lífandi og skemmtilegur vinnustaður
Slysaskráning
Fjarvistir vegna veikinda
Ársverk
Námskeið og starfsþróun

SAMFÉLAGIÐ	35
-------------------	-----------

Global Compact
Landsmenn kjósa einkasölu
Skilríkjaeftirlit (hulduheimsóknir)
Herferðir
Umhverfið
Norrænt samstarf

EIGANDINN	40
------------------	-----------

Hagnaður og sölutölur
Hagkvæmur rekstur
Framkvæmdir ársins
Sjálfbær orkunotkun

BIRGJAR	42
----------------	-----------

Stefna og framkvæmd ÁTVR gagnvart birgjum
Stofnsamningar við áfengisbirgja
Viðhorf birgja
Upplýsingar til birgja
Gæðaeftirlit vöru
Dreifing

ÁRSREIKNINGUR	46
----------------------	-----------

Skýringar
Sundurliðanir

Efnisyfirlit yfir GRI	72
Viðauki	74

ÁTVR
ÁRSSKÝRSLA 2012

VIÐSKIPTAVINIR



MANNAUÐUR



SAMFÉLAGIÐ



EIGANDINN



BIRGJAR



ÁRSREIKNINGUR



FORMÁLI FORSTJÓRA

NÝR TÓNN VAR SLEGINN OG MIKIL ÁHERSLA LÖGÐ Á AÐ VERSLUNIN HAFI SAMFÉLAGSLEGA ÁBYRGÐ AÐ LEIÐARLJÓSI.

Árið 2012 var annasamur tími hjá ÁTVR. Árið áður tóku ný lög um verslunina gildi og reglugerðir um starfsemina voru uppfærðar. Nýr tónn var sleginn og mikil áhersla lögð á að verslunin hafi samfélagslega ábyrgð að leiðarljósi. Segja má að árið 2012 hafi farið í að skoða og gera áætlanir um hvernig verslunin tækist á við nýjar kröfur. Í anda nýju laganna er ársskýrsla ÁTVR unnin í fyrsta skipti í samræmi við GRI eða Global Reporting Initiative. GRI byggir á sjálfbærnivísunum sem þróaðir eru með það að markmiði að fyrirtæki skrái niður með kerfisbundnum hætti það sem þau gera í þágu samfélagsins. GRI var stofnað í Bandaríkjunum árið 1997 og var markmiðið að búa til leiðbeiningar fyrir fyrirtæki og stofnanir við skýrslugerð á sviði samfélagslegrar ábyrgðar. Nú má segja að GRI sé orðið að viðurkenndum alþjóðlegum staðli. Uptaka GRI hjá ÁTVR er einnig í samræmi við stefnu ríkisstjórnar Íslands um að allar stofnanir og fyrirtæki ríkisins eigi að birta ársskýrslur sínar í samræmi við leiðbeiningar GRI.

GRI setur fram ákveðnar kröfur um uppbyggingu og efnisinnihald ársskýrslu. Meðal annars þarf að koma fram skýr stefnumótun á sviði samfélagslegrar ábyrgðar og lýsing á mikilvægi hennar fyrir framtíð fyrirtækisins. Lýsa þarf helstu viðhorfum og þróun í samfélaginu og meta áhrifin á fyrirtækið. Einnig þarf að koma fram að hverju var unnið á árinu og fara yfir árangurinn. Að lokum þarf að fara yfir markmiðasetningu næstu ára og helstu áskoranir í rekstrinum.

Nýju lögin fela það í sér að ÁTVR mun leggja enn meiri áherslu á sjálfbærni og samfélagslega ábyrgð en áður. Sérstök áhersla verður lögð á aðfangakeðjuna og umhverfismál ásamt því að vinna að því að ná markmiðum sem sett eru í áfengisstefnu stjórnvalda.

SKÝRT HLUTVERK

Rekstur ÁTVR byggir á vel skilgreindri samfélagslegri sýn. Sú sýn gengur út á að ná fram helsta markmiði áfengisstefnunnar á Íslandi. Að draga úr



heilðarneyslu á áfengi og minnka með því skaðsemina sem misnotkun áfengis veldur í þjóðfélaginu. Þess vegna er ÁTVR falið samkvæmt lögum að selja áfengi í smásölu. Starfsemin er sérstök að því leyti að þegar flest verslunar- eða sölufyrirtæki byggja starfsemi sína á að selja sem mest og skila eigendum sínum sem hæstum arði þá gildir öðru máli um ÁTVR. ÁTVR er ekki rekin í hagnaðarskyni heldur innir verslunin af hendi ákveðna þjónustu við borgarana. Ríkisrekin áfengisverslun sem hefur samfélagslega ábyrgð að leiðarljósi og er ekki rekin í hagnaðarskyni selur minna áfengi en almennar verslanir sem lúta venjulegum viðskiptasjónarmiðum. Þetta er mjög mikilvægt því sterkt samband er á milli heilðarneyslu og skaðseminnar sem neyslan veldur. Minni neysla, betri lýðheilsa. Einföld sannindi. Þess vegna er fjöldi áfengisverslana takmarkaður og skorður settar við opnunartíma. Þannig verður rekstur ÁTVR til þess að markmið áfengisstefnunnar um minni áfengisneyslu og betri lýðheilsu náist fram. Það er veigamesta hlutverk verslunarinnar og það mikilvægasta sem hún gerir í þágu samfélagsins.

SAMSPIL ÁBYRGÐAR OG ÞJÓNUSTU

Hlutverk ÁTVR er vandasamt. Verslunin þarf stöðugt að þræða vandrataða götu milli þjónustu og ábyrgðar. Þjónusta við viðskiptavinum skiptir miklu máli. Þeir þurfa að sætta sig við að áfengisverslanir eru ekki á hverju horni og opnar allan sólarhringinn. Mörgum finnst erfitt að sætta sig við það. Eðli máls samkvæmt býður ÁTVR ekki upp á tilboð, afslætti, sölubónusa eða tvær fyrir eina. Þannig starfa hefðbundnar verslanir. Það er andstætt markmiðum ÁTVR að ýta undir sölu með nokkrum hætti. Verslunin er einnig algerlega hlutlaus gagnvart tegundum og birgjum.

Einhvern veginn tekst ÁTVR samt að gera viðskiptavinum sína ánægða en ÁTVR er jafnan í hópi fyrirtækja sem viðskiptavinir eru ánægðastir með. Þannig hefur ÁTVR undanfarin ár verið í efsta sæti Íslensku ánægjuvogarinnar í hópi smásölufyrirtækja. Það er ágætur árangur sérstaklega þegar miðað er við að ÁTVR hefur einkaleyfi á smásölu áfengis og þarf ekki að keppa við neinn um vinsældir. Það er engin samkeppni til staðar. Kaupendur áfengis verða einfaldlega að kaupa áfengið sitt hjá ÁTVR.

Sífelld þarf að spyrja þeirrar spurningar hvort lenging opnunartíma eða fjölgun verslana muni hafa aukna áfengissölu í för með sér. Hvenær er jafnvæginu náð? Vega þarf saman nýja þjónustupætti og áhrifin sem þeir hafa á sölu. Gott dæmi um þetta eru bjórkælar í Vínubúðunum. Rannsóknir sýna að bjórkælar auka sölu. Kælar almennt hafa neikvæð umhverfisáhrif en þeir auka ánægju viðskiptavina og yfirleitt verður vinna starfsfólks við áfyllingu vöru léttari. Við mat á því hvort innleiða ætti kæla hjá ÁTVR varð niðurstaðan sú að jákvæðu áhrifin vögu þau neikvæðu upp og því ákveðið að setja upp kæla þar sem aðstæður leyfa. Til þess að minnka umhverfisáhrifin eru þeir hafðir að jafnaði við 14–16 gráður.

HLUTVERK ÁTVR ER VANDASAMT. VERSLUNIN ÞARF STÖÐUGT AÐ ÞRÆÐA VANDRATAÐA GÖTU MILLI ÞJÓNUSTU OG ÁBYRGÐAR.

ÁHÆTTA

Rekstur fyrirtækis á borð við ÁTVR er háður vilja stjórnvalda. Sá vilji mótast meðal annars af viðhorfum í samfélaginu á hverjum tíma. Ef almenningur styður ekki við reksturinn er alveg ljóst að honum yrði fljótlega hætt. Viðskiptavinir ÁTVR eru ánægðir með þjónustuna en samt hefur stuðningur við núverandi fyrirkomulag áfengissölu farið minnkandi á undanförunum árum. Í því felst áhætta. Eitt af meginverkefnum ÁTVR á næstu árum hlýtur því að vera að upplýsa almenning, viðskiptavinum og aðra hagsmunaaðila um mikilvægi þess að halda áfram með núverandi sölukerfi á áfengi.

Tekið hefur gildi ný aðgerðaáætlun WHO fyrir Evrópu þar sem lögð er áhersla á að minnka samfélagslegan skaða sem ofneysla áfengis veldur. Í aðgerðaáætluninni er gert ráð fyrir alls konar takmörkunum á auglýsingum og markaðsstarfsemi ásamt því að vekja athygli á mikilvægi skattahækkana. Í áætluninni er einnig farið yfir mikilvægi ríkisrekinnar einkasala á áfengi og lögð á það áhersla að þar sem slíkt fyrirkomulag er við lýði eigi skilyrðislaust að halda í það. Mjög mikilvægt er að þessi skilaboð komist á dagskrá í samfélagsumræðunni á Íslandi

þannig að almenningur átti sig betur á mikilvægi þess að halda rekstri ÁTVR áfram. Þannig drögum við úr skaðsemi vegna áfengisneyslu og bætum lýðheilsu almennings á Íslandi.

SJÁLFBÆRNI

ÁTVR hefur eigin tekjustofna og er verslunin ekki háð fjárframlögum frá Alþingi. Fjárstreymi er stöðugt og með nákvæmri stýringu birgða er greiðslum til birgja stillt saman við tekjur af sölu. Greiðslur fyrir söluvörur eru nánast eingöngu í formi staðgreiðslu eða með greiðslukortum. Skammtímaskuldir eru hverfandi og langtímaskuldir engar. Vínbúðir eru ýmist í leiguhúsnæði eða í eigin húsnæði. Leigusamningar eru yfirleitt gerðir til 5–10 ára í senn til þess að tryggja nægjan sveigjanleika í húsnæðisþörf. Lausafjárstaða er ágæt.

Í nýju lögunum um ÁTVR er tekið fram að innkaup verslunarinnar skuli vera í samræmi við alþjóðasáttmála. Það þýðir að söluvörur fyrirtækisins verða að vera framleiddar samkvæmt alþjóðlegum samþykktum og siðareglum. Frá gildistöku laganna hefur ÁTVR unnið markvisst að því að innleiða „Global Compact“ sáttmála Sameinuðu þjóðanna í samvinnu við birgja. Í því felst að ÁTVR gerir kröfu um að vörur birgja séu í samræmi við sáttmálann sem kveður á um afnám barnaþrælkunar, aðbúnað á vinnustað, virðingu fyrir mannréttindum, umhverfismál og varnir gegn spillingu. Allir áfengisbirgjar ÁTVR hafa skrifað undir samninga þar sem þeir ábyrgjast að vörurnar sem þeir bjóða uppfylli kröfur sáttmálans.

Frá árinu 2009 hefur ÁTVR unnið markvisst með systurfyrirtækjum sínum á Norðurlöndum að aukinni samfélagslegri ábyrgð í aðfangakeðjunni. Langtímamarkmiðið er að tryggja að söluvörur okkar séu framleiddar við aðstæður sem eru góðar bæði fyrir starfsfólk og umhverfi. Samstarfinu við einkasölurnar á Norðurlöndum verður haldið áfram og áform eru um að útvíkka samstarfið enn frekar á næstu árum, sérstaklega í umhverfismálum. ÁTVR hefur sett sér umhverfisstefnu og skilgreint græna mælikvarða. Mælikvarðarnir eru settir upp í grænt skorkort. Nánar er greint frá niðurstöðum ársins aftur í skýrslunni. ÁTVR hefur einnig unnið með fjármálaráðuneytinu, umhverfisráðuneytinu, Umhverfisstofnun og Ríkiskaupum að vistvænum innkaupum.

LANGTÍMAMARKMIÐIÐ ER AÐ TRYGGJA AÐ SÖLUVÖRUR OKKAR SÉU FRAMLEIDDAR VIÐ AÐSTÆÐUR SEM ERU GÓÐAR BÆÐI FYRIR STARFSFÓLK OG UMHVERFI.

ÁSKORANIR Í REKSTRÍ

Ein helsta áskorun í rekstrinum bæði til styttri og lengri tíma er að vinna að því að draga úr heildarneyslu áfengis og á sama tíma að tryggja framúrskarandi þjónustu við viðskiptavinum.

Önnur mikilvæg áskorun er að byggja upp aukinn stuðning almennings og viðskiptavina við áframhaldandi rekstur ÁTVR.

ÞAKKIR TIL STARFSFÓLKIS

Ég vil þakka samstarfsfólki mínu fyrir samstarfið á liðnu ári. ÁTVR býr að einstökum mannauði og hjá fyrirtækinu starfar hæfileikaríkt fólk sem hefur mikinn metnað. Það er ekki alltaf auðvelt að vinna hjá fyrirtæki sem byggir rekstur sinn á einkaleyfi og á ekki í samkeppni við aðra á markaðinum. Enn fremur þegar starfsemin er umdeild og heilu stjórnmálaflokkarnir hafa það í samþykktum sínum að leggja beri ÁTVR niður. Starfsfólk ÁTVR lætur þessar hugmyndir ekki trufla sig í daglegum störfum og viðskiptavinir gefa starfsfólki Vínbúðanna ítrekað hæstu einkunn fyrir góða þjónustu og framúrskarandi fagmennsku í störfum sínum. Mínar allra bestu þakkir til þeirra rúmlega 630 einstaklinga sem unnu hjá ÁTVR á síðasta ári.



2013

2012

Ný uppgerð Vínbúð
í Austurstræti

2011

2010



2009

2008

2007

2006



Velkomin í Vínbúðina!

Við leggjum matnað okkar í að koma til móts við óskir viðskiptavina og bjóða fjölbreytt og spennandi

vörurval frá öllum helstu vinnæktarsvæðum heimsins

Hér færðu **lipra þjónustu** og greið svör við öllum þínum spurningum um best vini og mat.

Við viljum að það sé skemmt og gagnlegt í vinnu þínu og vinu þínu

ánægja

índrykkju



SKÝRSLA Í SAMRÆMI VIÐ GRI

MARKMIÐIÐ ER AÐ MIÐLA UPPLÝSINGUM ÁRLEGA UM STARFSEMI FYRIR-
TÆKISINS TENGT SAMFÉLAGSLEGRI ÁBYRGÐ Á GAGNSÆJAN HÁTT.

Við gerð ársskýrslu ÁTVR er fylgt viðmiðum Global Reporting Initiative (GRI). Markmiðið er að miðla upplýsingum árlega um starfsemi fyrirtækisins tengdri samfélagslegri ábyrgð á gagnsæjan hátt og með samanburðarhæfum tölum ár frá ári. Þetta er fyrsta ársskýrslan sem tekur mið af GRI. Skýrslan er unnin í samræmi við C stig GRI og nær yfir alla starfsemi fyrirtækisins sem er eingöngu á Íslandi.

ÁTVR er aðili að UN Global Compact og ætlar fyrirtækið að skila árlega framvinduskýrslu

(e. Communication on Progress) til skrifstofu UN Global Compact. Ársskýrslan verður einnig framvinduskýrsla vegna þessa samkomulags.

Upplýsingar í skýrslunni gilda fyrir almanaksárið 2012. Í henni er fjallað um hvernig fyrirtækið fylgir G3.1 viðmiðunum. Greint er frá 21 mælikvörðum í 6 flokkum. Aðferðum við mælingar og útreikninga er lýst, ef við á, í umsögn um viðkomandi mælikvarða. Ef til eru eldri tölur eru þær birtar með til samanburðar.

HEILDARSTEFNA

LEIÐARLJÓŚ

Að stuðla að bættri lýðheilsu og samfélagslegri ábyrgð með því að framfylgja stefnu stjórnvalda í áfengis- og tóbaksmálum

STEFNA

Að vera í hópi fremstu þjónustufyrirtækja landsins og þekkt fyrir samfélagslega ábyrgð

ÁHERSLUR

Viðskiptavinir

- Við setjum viðskiptavininn í öndvegi og tökum mið af væntingum hans
- Þjónusta okkar einkennist af lipurð, fagmennsku og hlutleysi
- Við leggjum áherslu á fræðslu til viðskiptavina

Vöruval

- Við stuðlum að bættri áfengismenningu með ábyrgu vöruvali
- Við viljum að vöruval okkar sé áhugavert og byggir á fjölbreytileika og gæðum
- Við gætum hlutleysis við val og dreifingu á vöru
- Við leitumst við að bjóða eingöngu vörur sem framleiddar eru samkvæmt alþjóðlegum viðmiðum

Samfélagsleg ábyrgð

- Við störfum með samfélagslega ábyrgð að leiðarljósi og vinnum gegn skaðlegri notkun áfengis og tóbaks
- Við viljum tryggja að aldursmörk til áfengiskaupa séu virt
- Við viljum vernda ungt fólk gegn neyslu áfengis og tóbaks með því að hindra framboð á óæskilegum vörum
- Við berum virðingu fyrir umhverfinu og leitum leiða til að lágmarka umhverfisáhrif af starfsemi okkar

Hagkvæmni

- Við förum vel með verðmæti og notum auðlindir af ábyrgð
- Við leitum stöðugt nýrra leiða til þess að bæta rekstur okkar

Mannauður

- Við viljum að vinnustaðurinn sé lifandi og skemmtilegur þar sem samskipti einkennast af lipurð, þekkingu og ábyrgð
- Við viljum að starfsfólk njóti virðingar og gerum því kleift að sinna starfi sínu á sem bestan hátt
- Við leggjum áherslu á að starfsfólk fái tækifæri til að auka þekkingu sína og hæfni

FRAMKVÆMDARÁÐ



ÍVAR J. ARNDAL
FORSTJÓRI



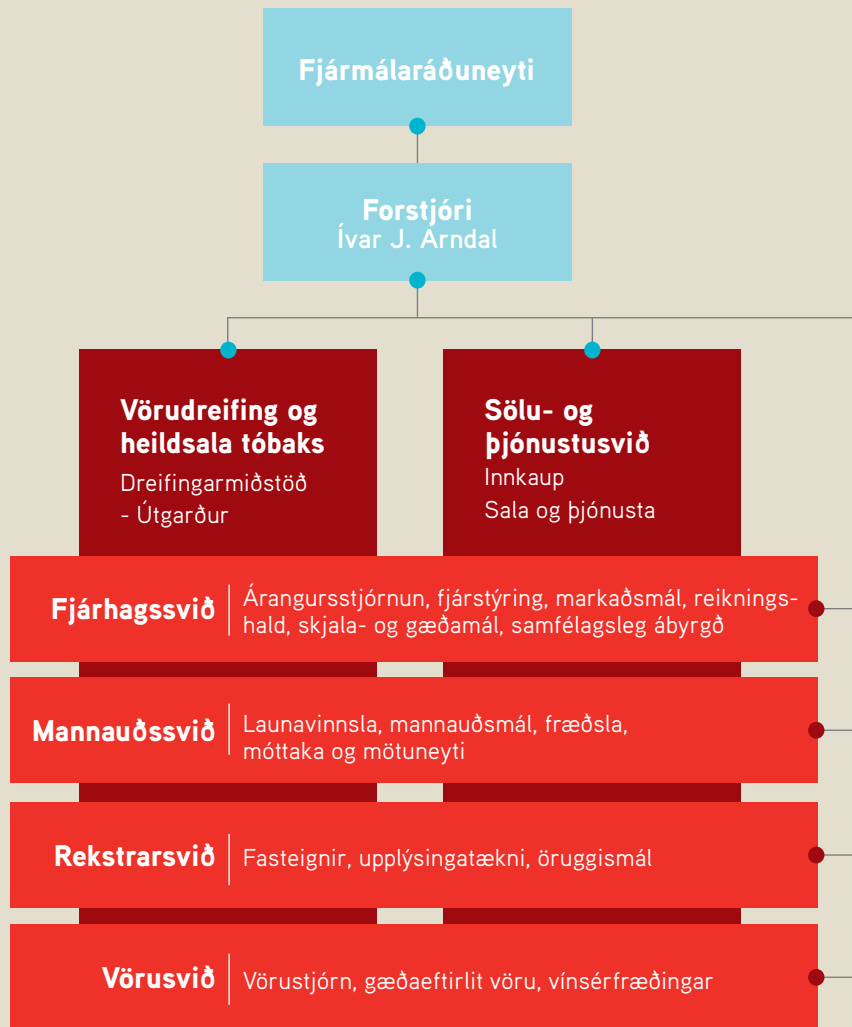
SIGRÚN ÓSK SIGURÐARDÓTTIR
AÐSTOÐARFORSTJÓRI



EINAR S. EINARSSON
FRAMKVÆMDASTJÓRI



SVEINN VÍKINGUR ÁRNASON
FRAMKVÆMDASTJÓRI



SKIPULAG OG STJÓRNUN

Skipuritinu er ætlað að sýna starfsemi fyrirtækisins á myndrænan hátt. Meginsviðin eru tvö: vörudreifing og heildsala tóbaks og sölu- og þjónustusvið. Stöðsviðin eru fjögur: fjárhagssvið, mannauðssvið, rekstrarsvið og vörusvið en hlutverk þeirra er að þjóna meginsviðunum.

Yfirstjórn fyrirtækisins, þ.e. forstjóri og framkvæmdastjórn, hittast að jafnaði vikulega og ræða stöðu verkefna og taka ákvarðanir tengdar rekstri fyrirtækisins. Stjórnendur hittast að jafnaði tvisvar í mánuði til að fara yfir verkefni í vinnslu og það sem hæst ber hverju sinni. Verslunarstjórnar stærri

Vínbúða hittast að jafnaði einu sinni í mánuði með stjórnendum sölu- og þjónustusviðs þar sem farið er yfir þætti sem snúa að rekstri Vínbúðanna. Auk þess eru haldnir reglulegir starfsmannafundir með starfsfólki á skrifstofu og í dreifingarmiðstöð. Verslunarstjórnar í stærri Vínbúðum halda reglulega fundi með sínu starfsfólki. Í nokkur ár hafa starfað þverfaglegir verkefna- og umbótahopar og eru þeir orðnir fastir liðir í skipulagi fyrirtækisins. Hóparnir vinna að fyrirfram skilgreindum verkefnum og starfa til lengri eða skemmri tíma. Á árinu störfuðu sex hópar með þátttöku um 20 starfsmanna frá mismunandi starfsstöðvum.



1996

1995

1994

1993



Vínbúðin Kringlunni, opnuð 1987, var fyrsta sjálfsafgreiðsluverslunin en fram að því höfðu viðskiptavinir einungis getað keypt áfengi „yfir borðið“ í þeim fjórum vínúðum sem voru í Reykjavík. Það vakti því óneitanlega ánægju viðskiptavina að geta sjálfir gengið á milli hillna og valið það sem þeim leist best á.

1990

Áfengisverslun
í Miklagarði

1992

1991

1989

HAGSMUNAAÐILAR

Við mat á samfélagslegri ábyrgð verður að taka tillit til hagsmunaaðila. Hagsmunaaðilum er skipt í fimm flokka: samfélagið, viðskiptavinir, mannaður, birgjar og eigendur (ríkið). Hér verður stuttlega gerð grein fyrir hverjum flokki fyrir sig.

SAMFÉLAGIÐ

Grunnstoðir áfengisstefnu stjórnvalda eru að starf-rækja einkasölu ríkisins á áfengi, háir áfengisskattar og bann við áfengisauglýsingum og markaðsstarfsemi tengdri áfengi. Á þeim grunni starfar ÁTVR en reksturinn byggir ekki á söluhvetjandi starfsemi þar sem reynt er að ýta vörum að viðskiptavinum í því skyni að fá þá til þess að kaupa meira. Skilríkjaeftirlit er mikilvægur þáttur til að tryggja að allir viðskiptavinir hafi náð áfengiskaupaaldri. Forvarnarstarf beinist að því að leggja áherslu á ábyrga áfengisneyslu og umgengni við áfengi, öllum til ánægju. Fyrirtækið vinnur beint að forvarnarstarfi með auglýsingaherferðum ásamt því að starfa með öðrum aðilum á sviði forvarna.

VIÐSKIPTAVINIR

Stefna fyrirtækisins er að vera í hópi fremstu þjónustufyrirtækja landsins og þekkt fyrir samfélagslega ábyrgð. Lögð er áhersla á að vörupækning starfsfólks sé mikil og að viðskiptavinir fái notið framúrskarandi þjónustu sem einkennist af lipurð, fagmennsku og hlutleysi. Markvisst er unnið að því að tryggja fjölbreytt vöruúrval. Fræðsla til viðskiptavina hefur það markmið að vekja áhuga þeirra á að tengja saman vín og mat öllum til ánægju.

MANNAUÐUR

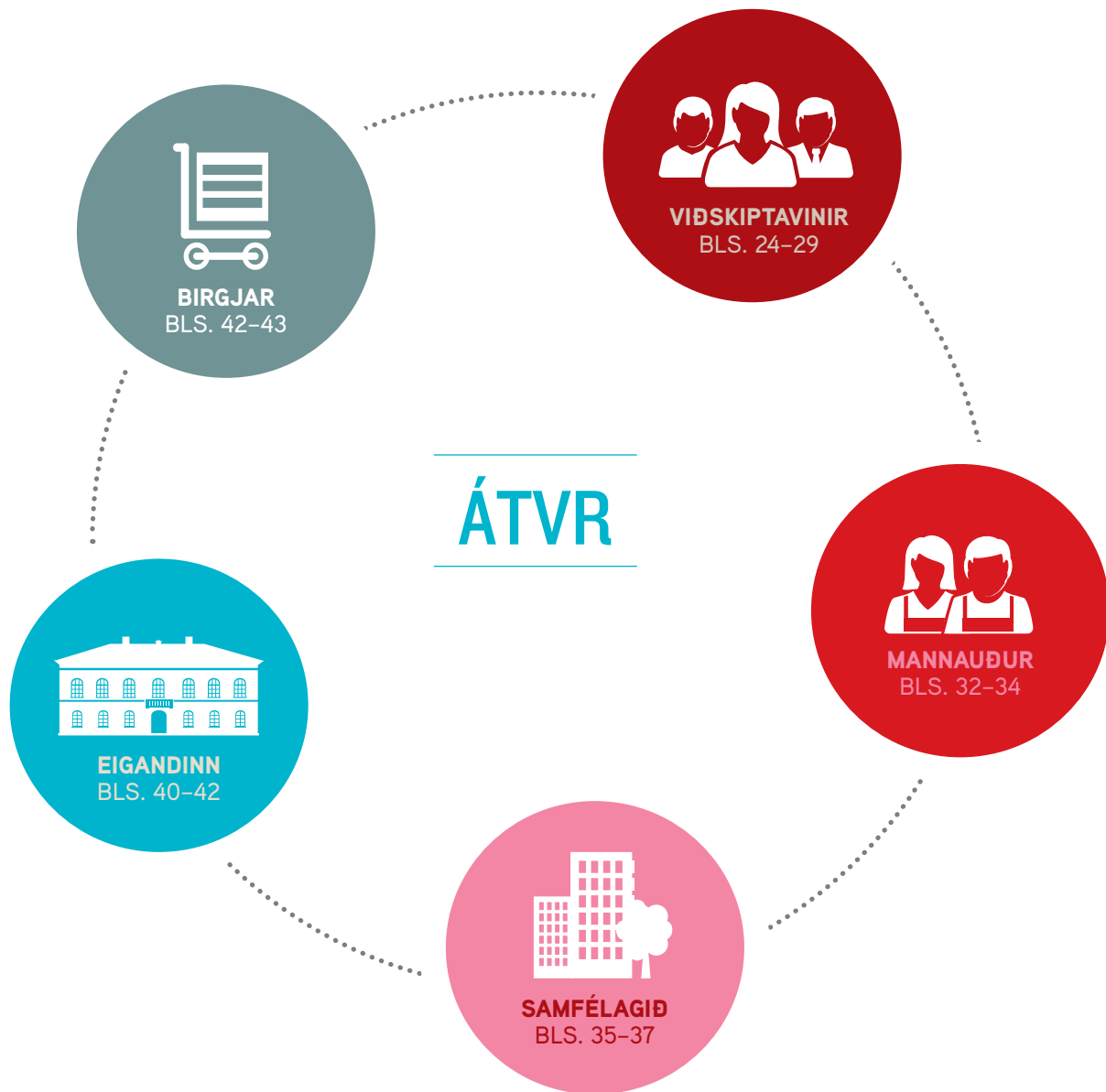
Ánægt starfsfólk er undirstaða þess að hægt sé að veita góða þjónustu. Fyrirtækið vinnur markvisst að því að skapa góð vinnuskilyrði, þjálfa starfsfólk og veita því nægar upplýsingar til að veita góða þjónustu og vera samfélagslega ábyrgt. Við viljum að vinnustaðurinn sé lifandi og skemmtilegur þar sem samskiptin einkennist af gildunum LIPURÐ – ÞEKKING – ÁBYRGÐ. Mikið er lagt upp úr þjónustubjálfun starfsfólks þar sem höfuðáherslan er á þekkingu í vínfræðum en ekki síður að þjálfa starfsfólk í því að tengja saman vín og mat.

BIRGJAR

Allt áfengi og tóbak er keypt af innlendum birgjum. Áhersla er á að samstarfið við birgja sé sem farsælast fyrir báða aðila og að upplýsingagjöf og þjónusta sé þannig uppbyggð að báðir aðilar hagnist. Sérstakt vefsvæði er fyrir birgja og reglulegir fundir eru haldnir til að fara yfir ýmis mál. Að minnsta kosti tvisvar á ári eru gerðar kannanir á meðal birgja til að fá fram skoðanir þeirra og álit á margvíslegum þáttum.

EIGANDINN | RÍKIÐ

Starfsemi ÁTVR skal miðuð við að hún sé sem hagkvæmust og afli tekna sem nægi til að greiða rekstrarkostnað og skila hæfilegum arði til ríkissjóðs. Markmið er að stuðla að bættri lýðheilsu og samfélagslegri ábyrgð með því að takmarka og stýra aðgengi að áfengi og tóbaki. Mikil áhersla er á að vernda ungt fólk gegn neyslu áfengis og tóbaks og takmarka framboð á óæskilegum vörum eins og kostur er í samræmi við þau lög og reglur sem gilda hverju sinni.



MARKMIÐ OG ÁRANGUR

Mælanleg markmið eru sett fyrir marga þætti í rekstri fyrir fyrirtækið í heild, Vínbúðir og dreifingarmiðstöð. Fylgst er með stöðu mælikvarða mánaðarlega og frammistaðan birt á innri vef. Vínbúðir fá niðurstöðu fyrir sína starfsstöð en einnig samanburð við aðrar Vínbúðir í sama stærðarflokki. Í árslok 2011 voru unnar áætlanir til þriggja ára þ.e. fyrir tímabilið 2012–2014.

Á grundvelli þriggja ára áætlunar eru unnar ársáætlanir sem byggja á stefnu fyrirtækisins og þeim lykilmarkmiðum sem sett eru fram í þriggja ára áætluninni.

SJÁLFBÆRNI-STJÓRNUN

MARKMIÐ OG MÆLIKVARÐAR

Í töflunni má sjá helstu markmið og mælikvarða. Mælikvarðarnir eru flokkaðir í samræmi við GRI og meginþætti Global Compact þar sem það á við.

HAGSMUNAAÐILI

SJÁLFBÆRNISVÆÐI



SAMFÉLAGIÐ

Ánægja með fyrirkomulag áfengissölu
Samfélagsleg ábyrgð

Loftslag – flutningur áfengis
Loftslag – Flug innanlands og erlendis



VIÐSKIPTAVINIR

Ímynd
Loftslag – Úrgangur

Ánægja viðskiptavina

Einkenni þjónustunnar
Þjónusta aðlöguð væntingum



MANNAUÐUR

Efla starfsánægju og samvinnu

Efla þjónustuþekkingu
Þróun mannauðs
Bæta upplýsingaflæði



BIRGJAR

Ánægja birgja
Skýrar reglur og gegnsæi
Stofnsamningur
Flutningar



EIGENDUR

Skýr ábyrgð auðlinda

LYKIL- MARKMIÐ 2012–2014

LYKILMARKMIÐIN ERU:

- Að vera í hópi fremstu þjónustufyrirtækja á Íslandi
- 90% árangur hulduheimsóknna vegna skilríkjaeftirlits
- Virk umhverfisstjórnun
- Að vera í hópi 30% bestu fyrirtækja landsins í kjarnaspurningum starfs-ánægjukönnunar Capacent Gallup
- Að árleg arðsemi verði í samræmi við fjárlög án þess að stuðla að aukinni sölu
- Að þjónustueinkunn birgja í birgjakönnun verði yfir 4,2 af 5

	2012 Niðurstaða	2012 Markmið	2013 Markmið	GRI mælikvarði	Global Compact
	54	51	51	SO1	
Hulduheimsóknir	83	85	87	SO10	
Skilríki %	4,6	2,5	2,2	SO10	
CO ₂ tonn	182	180	175	EN16, EN17	P8
CO ₂ tonn	29	29	25	EN17	P8
Íslenska ánægjuvogin	72	71	71	PR1, PR5	
Endurvinnsluhlutfall %	85	85	89	EN22	P8
Lífrænt ræktað áfengi, % sala	0,32		0,4	EN26	P7, P8, P9
Ánægja viðskiptavina – Ísl.ánægjuvogin/þjónustukönnun	71,1	73	73	PR5	
Ánægja viðskiptavina – stærri Vínbúðir mælt á Vínbúð	4,2	4,4	4,4	PR5	
Ánægja viðskiptavina – minni Vínbúðir mælt á Vínbúð	4,4	4,4	4,4	PR5	
Persónuleg þjónusta og ráðgjöf	7,6	7,8	7,8		
Íslenska ánægjuvogin	73	74	74	PR5	
Þjónustustig %	98,5	97,5	96		
Ánægja í starfi	4,38	4,35	4,35	LA1, HR5	P1, P2, P3
Starfsfólk vinnur sem ein heild	4,18	3,9	3,9	LA1	
Fjarvistir v/veikinda sem hlutfall af unnum klst. %	2,7	2,5	2,5	LA7	P1
Hrós	3,88	3,77	3,8	LA1	
Góð þekking á þeirri þjónustu sem Vínbúðir veita	4,15	4,1	4,1	LA11	
Tækifæri til að læra og þróast í starfi	3,88	4,1	4,1	LA11	
Nægar upplýsingar	4,22	4,3	4,3		
Heildaránægja birgja – birgjakönnun	3,7	4,2	4,2	EC6, HR6, HR7	P1, P2, P4, P5
Hlutleysi gagnvart birgjum	3,08	3,7	3,7	SO2	P10
Hlutfall vínbirgja %	100	100	100	HR2	P1, P2, P3, P4, P5, P6
Sjóflutningar áfengis – CO ₂ tonn	558			EN17	P8
Fairtrade %	0,05			PR3	P8
Framlegð	15	14,7	14,7	EC1	
Arðsemi eigin fjár	31,9	25,3	26,4	EC1	
Afköst í Vínbúðum, lítrar á unna klst.	63,4	56,5	56,5		
Afköst í DM, lítrar á unna klst.	294	270	275		
Veltuhraði áfengis í dögum	28,5	24	24		
Rekstrarkostnaður sem hlutfall af sölu án vsk %	10,1	11,2	11,2	EC1	
Óskýrð rýrnun sem hlutfall af sölu %	0,04	0,06	0,06	SO2	P10



REYKINGAR

stærsta bjórsmiðja

1. mars 1989 var sala leyfð á ný á áfengum bjór eftir meira en 70 ára bjórsölubann. Um bjórsöluleyfið höfðu staðið töluverðar deilur. Örtröðin var mikil á Bjórdaginn eins og þessi fyrsti dagur hefur verið kallaður enda skunduðu margir alls hugar fegnir í Vínbúðina og birgðu sig upp.

1989

Í Ríkinu á Snorrabraut á bjórdeginum, 1. mars

1990

1988

1987



1986

1985

1984

1983

VIÐSKIPTAVINIR

Í ÁR HLAUT VÍNBUÐIN HÆSTU EINKUNN Í FLOKKI SMÁSÖLUFYRIR-TÆKJA HJÁ ÍSLENSKU ÁNÆGJUVOGINNI.

ÁNÆGJA VIÐSKIPTAVINA

Íslenska ánægjuvogin mælir ánægju viðskiptavina hjá 28 íslenskum fyrirtækjum í 9 atvinnugreinum. Í ár hlaut Vínbúðin hæstu einkunn í flokki smásölu-fyrirtækja. Þetta er í fimmta sinn sem Vínbúðirnar eru hæstar í flokki fyrirtækja á smásölumarkaði frá því að Vínbúðin hóf þátttöku árið 2003. Þegar litið er til allra fyrirtækja sem voru í mælingunni árið 2012 voru Vínbúðirnar í öðru sæti þriðja árið í röð sem er frábær árangur. Við erum stolt af árangrinum enda stefna fyrirtækisins að vera í hópi fremstu þjónustufyrirtækja landsins.

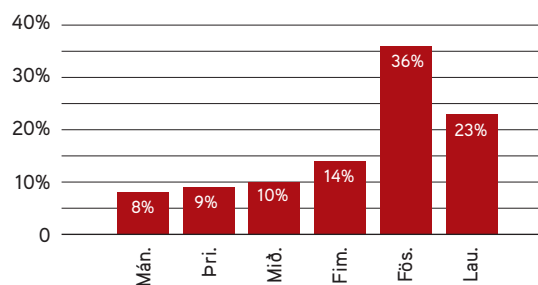
Auk þátttöku í Íslensku ánægjuvoginni gerir fyrirtækið þjónustukannanir þar sem viðskiptavinir eru beðnir um að gefa þeirri Vínbúð sem þeir versluðu síðast í einkunn. Spurt er um fjölmarga þætti aðra en ánægju með þjónustu m.a. vöruval, viðmót starfsfólks og þekkingu. Niðurstaða þessara kannana gefur góða mynd af þjónustu hvernar Vínbúðar og væntingum viðskiptavina sem er góður grunnur breytinga og stefnumótunar. Á heildina eru viðskiptavinir mjög ánægðir með þjónustuna en almennt er meiri ánægja með þjónustu minni Vínbúða, sem allar eru staðsettar á landsbyggðinni.

Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu Vínbúðarinnar?

	2010	2011	2012
Stærri Vínbúðir	4,3	4,3	4,2
Minni Vínbúðir	4,3	4,5	4,4

* Mæling Capacent Gallup á ánægju. Kvarðinn er 1–5 þar sem 1 er lægst og 5 hæst.

Flestir viðskiptavinir koma í Vínbúðirnar seinni hluta vikunnar og í hefðbundinni viku koma tæplega 60% viðskiptavina á föstudögum og laugardögum.



VERÐLAUN OG TILNEFNINGAR

Á árinu fékk ÁTVR / Vínbúðin viðurkenningu eða tilnefningar til verðlauna fyrir ólík verkefni. Í Íslensku ánægjuvoginni var fyrirtækið í efsta sæti fyrirtækja á smásölumarkaði og fékk næsthæstu einkunn fyrir þjónustu þeirra 28 fyrirtækja sem mæld voru. Tvö verkefni fyrirtækisins, huldheimsóknir og skorkort, voru tilnefnd til Nýsköpunarverðlauna í opinberri stjórnsýslu og þjónustu. Vínbúðirnar voru tilefndar til samgönguviðurkenningar Reykjavíkurborgar vegna innleiðingar á samgöngusamningum. Auglýsingaherferðin „Er þetta rétt þróun?“ var tilnefnd til Lúðursins. Lúðurinn eru verðlaun sem veitt eru fyrir þær auglýsingar sem þykja hafa skarað framúr á hverju ári. Þótt fyrirtækið hafi ekki alltaf unnið til verðlauna eru tilnefningar sem þessar mikil hvatning fyrir fyrirtæki, sérstaklega þegar litið er til þess að fyrirtækið er í eigu hins opinbera og hefur með höndum einkaleyfi á sölu til almennings.



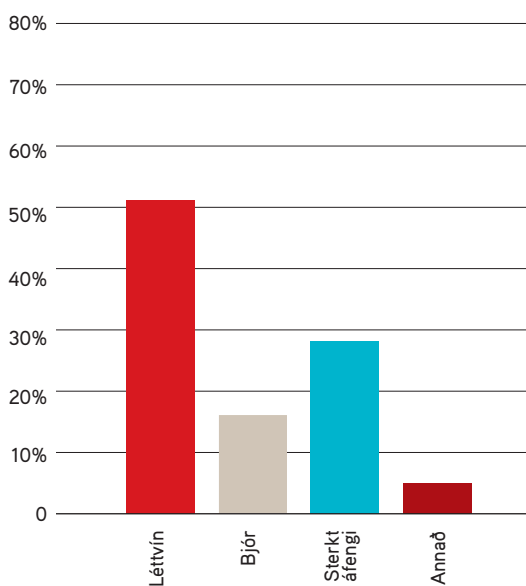
VÖRUVAL

Val á vöru í vöruvalið ræðst af reglugerð um vöruval og sölu áfengis og skilmála í viðskiptum við birgja (Nr. 755/2011). Hins vegar ræðst vöruúrval Vínbúðanna að mestu af eftirspurn viðskiptavina. Vöruvalinu má í stórum dráttum skipta í kjarna, reynslu og sérflokk. Kjarni er meginsöluflokkurinn en í honum eru þær vörur sem njóta mestrar eftirspurnar kaupenda og mynda vöruval hvernar Vínbúðar í samræmi við það. Vörur í kjarna eru endurmetnar þrisvar sinnum á ári og breytist þá vöruval Vínbúðanna. Reynsluflokkur er ætlaður vöru sem birgjar bjóða til tilraunasölu í Vínbúðum. Reynsluvörur eru fáanlegar í þremur Vínbúðum á höfuðborgarsvæðinu. Ef reynsluvara nær tilteknum viðmiðum í sölu færast hún í kjarna og er um leið fáanleg í fleiri Vínbúðum. Sérflokkur er ætlaður að mæta óskum og þörfum viðskiptavina og styðja vöruvalsstefnu fyrirtækisins með því að stefna að fjölbreytni og gæðum í vöruúrvali. Vöruvalið í reynslu og sérflokkur breytist frá mánuði til mánaðar í samræmi við þær reglur sem gilda.

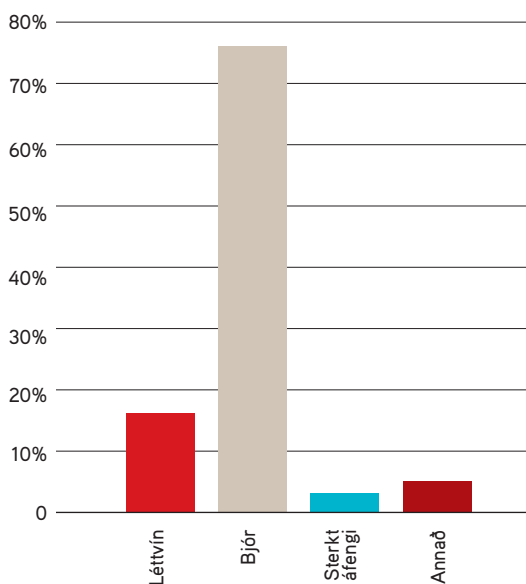
Vöruval hvernar Vínbúðar ræðst af stærð Vínbúðarinnar og söluárangri hvernar tegundar. Þannig selja minnstu Vínbúðirnar mest seldu vörurnar í hverjum flokki, auk þess að selja ákveðnar tegundir úr sérflokkum til að mæta skilgreindu „lágmarks vöruvali“ til að stuðla að fjölbreytni og gæðum. Til viðbótar eru valdar inn 20 tegundir í hverja Vínbúð sem ekki hefur allt vöruvalið í sölu til að mæta staðbundinni eftirspurn viðskiptavina á hverjum stað. Þessar 20 tegundir eru valdar úr öllu vörusafninu óháð söluflokki.

REYNSLUFLOKKUR ER ÆTLAÐUR VÖRU SEM BIRGJAR BJÓÐA TIL TILRAUNASÖLU Í VÍNBÚÐUM. REYNSLUVÖRUR ERU FÁANLEGAR Í ÞREMUR VÍNBÚÐUM Á HÖFUÐBORGARSVÆÐINU.

Óháð fjölda vörunúmera í hverri Vínbúð má lýsa vöruvalinu eftirfarandi. Skipting eftir flokkum vörunúmera í hlutfalli við heildarvörunúmer í Vínbúð:



Í lítrum er samsetning sölunnar hins vegar:





Til að gera viðskiptavinum auðveldara fyrir þá eru lífrænt ræktaðar og „fairtrade“ vörur merktar sérstaklega í hillum Vínbúðanna fyrir þá viðskiptavini sem kjósa slíkar vörur umfram aðrar. Þótt hlutfall þeirra í sölu sé ekki hátt þá hefur eftirspurnin aukist ár frá ári.

Lífrænt ræktaðar vörur

	Fjöldi teg.	Seldir ltr.	% af seldum ltr.	Einingar
2010	49	41.000	0,22%	52.000
2011	49	49.192	0,27%	67.018
2012	58	58.945	0,32%	75.550

FRÆÐSLA

Eitt af stefnumiðum fyrirtækisins er að leggja áherslu á fræðslu viðskiptavina. Vínblaðið er gefið út fjórum sinnum á ári en auk þess að innihalda vörulista Vínbúðanna á hverjum tíma er þar að finna fróðleik um vín, mat, vínreктarlönd og margt fleira. Í tilefni af 90 ára afmæli fyrirtækisins var vönduð Vínhandbók prentuð í takmörkuðu upplagi og gefin viðskiptavinum. Vínhandbókinni er ætlað að veita góðar og gagnlegar upplýsingar um vínreкт, víngerð og aðra kima vínheimsins. Litið er svo á að með því að efla þekkingu á ýmsu er lýtur að víngerð megi stuðla að hófsamri neyslu áfengis sem er aðalsmerki góðrar vínmenningar.

Vínhandbókina, allan fróðleik og uppskriftir sem birtast í Vínblaðinu og annað útgefið efni má nálgast á vinbudin.is

Viðskiptavinir Vínbúðanna hafa á undanförnum árum kynnst þemadögum þar sem áhersla

er lögð á tengingu matar og vins. Á árinu 2012 voru haldnir tvennir þemadagar. Í júní og júlí var Toscana í sviðsljósinu. Gefinn var út smábæklingur með uppskriftum og fróðleik um vín frá Ítalíu. Í október var fókusinn á bjór og mat. Mikil aukning hefur verið í sölu á öðrum bjór, þ.e. ekki hefðbundnum lagerbjór á árinu, og er það ánægjulegt að aukinn fróðleikur um hina ýmsu flokka hefur vakið athygli viðskiptavina.

VEFURINN

Á vinbudin.is eru birtar fréttir úr starfseminni auk þess sem þar er að finna vöruskrá fyrirtækisins. Til að aðstoða viðskiptavini við að velja rétta vínið með matnum er öflug vöruleit, þar sem m.a. er hægt að sjá yfirlit yfir lífrænt ræktað vín, hvað er nýtt í vörum á hverjum tíma, t.d. úrval jólabjórsvins svo eitthvað sé nefnt. Á vinbudin.is er einnig að finna fróðleik og uppskriftir og upplýsingar um opnunartíma Vínbúða eru alltaf mikið sóttar. Til að koma til móts við aukinn fjölda viðskiptavina sem eru með snjallsíma er hægt að sækja upplýsingar um staðsetningu og opnunartíma á m.vinbudin.is auk annarra upplýsinga ef þeir eru á ferðinni.





PLASTPOKAR – MARGNOTA POKAR

Á árinu 2012 keyptu viðskiptavinir 1.873 þús. plastpoka fyrir rúmlega 37 milljónir króna. Ef miðað er við fjölda viðskiptavina þá hefur þeim viðskiptavinum hlutfallslega fækkað sem kaupa plastpoka. Í ár var þetta hlutfall 44% en var 48% fyrir tveimur árum. Í samræmi við umhverfisstefnu þar sem markmiðið er að draga úr notkun einnota vöru eins

og plastpoka þá hafa viðskiptavinum verið boðnir margnota burðarpokar frá því um mitt síðasta ár. Viðskiptavinir hafa tekið pokunum fagnandi en alls voru seldir um 15 þúsund margnota burðarpokar. Það er hins vegar ljóst að við Íslendingar eigum langt í land í að minnka notkun plastpoka þótt það megi sjá ákveðnar vísbendingar í þá átt.

Stöðugt fleiri viðskiptavinir kjósa margnota poka sem hægt er að fá í Vínbúðunum.

	2011	2012	% breyting
Seldir lítrar	18.438.170	18.537.255	0,5%
Fjöldi viðskiptavina	4.188.673	4.230.378	1,0%
Seldir plastpokar	1.925.726	1.873.061	-2,7%
Bréfpokar gefnir viðskiptavinum	1.996.000	1.832.000	-8,2%
Margnota burðarpokar	7.500 *	15.169	

* eingöngu í sölu hluta ársins



VÍNBUÐIN
REYKJANESBÆ

VÍNBUÐIR ÁRSINS

Vínbúðin
Reykjanesbæ er
Vínbúð ársins
í flokki stærri
Vínbúða.

Vínbúðunum eru sett mælanleg markmið, meðal annars um afköst, þjónustustig, skilríkjaeftirlit, veltuhraða og rýrnun. Markmiðin taka mið af stærð og er þeim skipt í tvo flokka, stærri og minni. Í flokki stærri Vínbúða eru þær búðir sem hafa fleiri en 600 vörutegundir í grunnvöruvali í sölu. Í minni flokknum eru Vínbúðir þar sem vöruvalið samanstendur af 300 vörutegundum í grunnvöruvali eða færri. Árlega er starfsfólk þeirra Vínbúða sem ná bestum árangri verðlaunað og hlýtur Vínbúðin auk

þess nafnbótina Vínbúð ársins. Á árinu náðist frá-
bær árangur og var Vínbúðin Reykjanesbæ Vínbúð
ársins í flokki stærri Vínbúða. Í flokki minni Vínbúða
hlutu níu Vínbúðir viðurkenninguna Vínbúð ársins
en þær Vínbúðir náðu öllum markmiðum sínum
og fengu 10 í einkunn. Vínbúðirnar eru: Vínbúðin
Búðardal, Vínbúðin Djúpavogi, Vínbúðin Húsavík,
Vínbúðin Hvolsvelli, Vínbúðin Höfn, Vínbúðin Pat-
reksfirði, Vínbúðin Sauðárkróki, Vínbúðin Siglufirði
og Vínbúðin Stykkishólmi.



VÍNBUÐIN BÚÐARDAL



VÍNBUÐIN DJÚPAVOGI



VÍNBUÐIN HÖFN



VÍNBUÐIN PATREKSFIRÐI



VÍNBUÐIN HVOLSVELLI



VÍNBUÐIN HÚSAVÍK



VÍNBUÐIN SAUÐÁKRÓKI



VÍNBUÐIN STYKKISHÓLMÍ



VÍNBUÐIN SIGLUFIRÐI



GORDON'S

I 000.00

Hasler

1974

1973

1972

1971

Winston



Áfengi var lengi afgreitt yfir borðið. Áfengisflöskurnar voru gjarnan í hillum gegnt viðskiptavinunum sem bentu á eða nefndu það sem þeir vildu kaupa. Það var mikil framför þegar skipt var yfir í sjálfsafgreiðslufyrirkomulag og viðskiptavinum gafst þannig tækifæri í rólegheitum að skoða og kynna sér vöruvalið.

1970

1969

1968

Afgreitt yfir borðið

1967

MANNAUÐUR

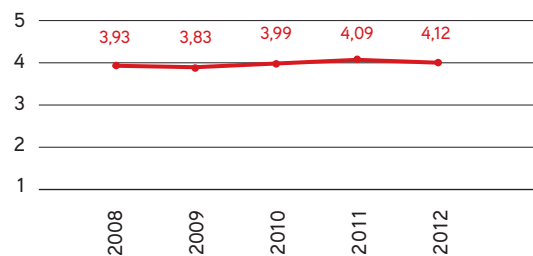
TILGANGUR SIÐAREGLNA ER AÐ BÆTA STARFSANDA OG ÍMYND FYRIRTÆKISINS OG STUÐLA AÐ BÆTTUM SAMSKIPTUM STARFSFÓLKS SÍN Á MILLI OG GAGNVART VIÐSKIPTAVINUM.

Stefna í mannauðsmálum er sett til að stuðla að aukinni starfsánægju og er grunnur aðgerða í mannauðsmálum. Mannauðsstefna er birt á innri vef og heimasíðunni vinbudin.is ásamt öðrum stefnum fyrirtækisins. Siðareglur voru endurskoðaðar á árinu og tóku endurskoðaðar reglur gildi 1. desember. Tilgangur siðareglna er að bæta starfsanda og ímynd fyrirtækisins og stuðla að bættum samskiptum starfsfólks sín á milli og gagnvart viðskiptavinum. Reglunum er einnig ætlað að skerpa á ábyrgð starfsfólks varðandi meðferð upplýsinga og undirstrika mikilvægi þess að láta birgja og aðra, sem hafa hagsmuna að gæta, njóta sanngirni og jafnræðis í hvívetna.

STARFSÁNÆGJA

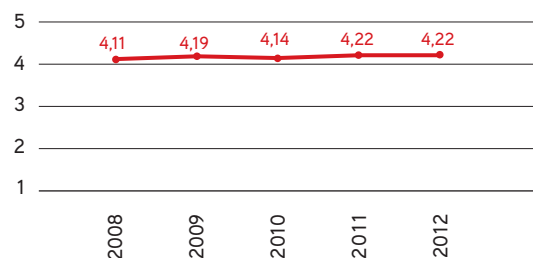
Capacent Gallup framkvæmdi árlega vinnustaðagreiningu. Línuritið sýnir þróun helgunar starfsmanna hjá Vínbúðunum. „Helgun“ er þýðing á enska orðinu „Engagement.“ Helgun er mæld með þrettán spurningum (12 kjarnaspurningum, auk heildar-ánægju). Kjarnaspurningarnar snúa að atriðum sem móta reynslu starfsfólks af vinnustaðnum, m.a. hvort starfsumhverfið styður það, hvetur það, gerir því kleift að ná árangri, metur það að verðleikum og stuðlar að starfsþróun þess. Rannsóknir Gallup hafa sýnt að vinnustaðir þar sem starfsfólk er helgaðra skila meiri framleiðni, meiri ánægju viðskiptavina og minni starfsmannaveltu. Meðaltal Vínbúðarinnar er hærra en almennt á vinnustöðum, skv. gagnabanka Capacent Gallup (mælingar frá 2006–2012). Heildar-meðaltal kjarnaspurninga hækkaði á milli ára og er

nú 4,12 sem jafnframt er hæsta einkunn á þeim fimm árum sem Capacent Gallup hefur framkvæmt könnunina.



Þegar hollusta starfsfólks er skoðuð má sjá að hún hefur aukist frá fyrstu mælingum og er nú 4,22. „Hollusta“ er þýðing á enska orðinu „Commitment“. Hollusta er mæld með fjórum spurningum (Heildar-ánægja, stolt, mæla með vinnustaðnum og mikilvægi starfs). Meðaltal Vínbúðarinnar er hærra en almennt á vinnustöðum, skv. gagnabanka Capacent Gallup (mælingar frá 2006–2012).

Línuritið sýnir þróun hollustu starfsfólks hjá Vínbúðunum





Í kjölfar vinnustaðagreiningarinnar var niðurstaðan kynnt starfsfólki. Starfsfólk stærri Vínbúða, dreifingarmiðstöðvar og skrifstofu fengu sérstaka kynningu á niðurstöðum fyrir sína starfsstöð og samanburð við fyrirtækið í heild. Samhliða vinnustaðagreiningu var framkvæmt yfirmannamat og fengu allir yfirmenn sem hafa mannaforráð, þ.e. fimm eða fleiri undirmenn, mat og sérstaka kynningu. Þannig er litið á vinnustaðagreiningu og kynningu á niðurstöðunum sem mikilvægt tæki til að ná fram umbótum með markvissum aðgerðum til að efla starfsánægju.

ÁTVR hefur einnig verið þátttakandi í könnun SFR stofnun ársins. Þátttaka þar hefur verið minni en niðurstöðurnar gefa góðan samanburð við stöðu á markaði og við aðrar stofnanir ríkisins.

LIFANDI OG SKEMMTILEGUR VINNUSTADUR

Ýmislegt er gert til að stuðla að betri líðan og aukinni starfsánægju. Fyrirtækið hvetur starfsfólk til að hreyfa sig reglulega, m.a. með því að veita líkamsræktarstyrk, hvetja til þátttöku í Lífshlaupinu og átakinu Hjólað í vinnuna. Auk þess var boðið upp á röð fyrirlestra um margvíslegt efni sem sneri að

heilsu og næringu. Til að hvetja fólk til að hugsa vel um heilsuna var í annað sinn boðið upp á heilsufarsmælingu. Til viðbótar hefðbundinni mælingu var konum eldri en fjörutíu ára boðið í sérstaka beinþéttnimælingu. Á tímabilinu apríl-sept. var starfsfólk boðið upp á samgöngustyrk með því að gera sérstakan samgöngusamning. Samningurinn fólst í því að starfsfólk sem gerir samning skuldbindur sig til að ferðast til og frá vinnu með vistvænum hætti að jafnaði þrisvar sinnum í viku á samnings-tímanum. Mikil ánægja var með þessa nýjung og alls gerðu 112 starfsmenn samning, 53 konur og 59 karlar.

Árlega er boðið upp á ýmsa viðburði oftast í samvinnu starfsmannafélagsins og fyrirtækisins, má þar nefna árshátíð, sumarsprell og jólaball en það eru þeir viðburðir sem jafnan njóta mestra vinsælda.

Áhersla er lögð á að starfsfólk fái nægar upplýsingar til að sinna starfi sínu til að veita góða þjónustu. Reglulegir starfsmannafundir eru haldnir með starfsfólki skrifstofu, auk þess voru haldnir fundir með starfsfólki í dreifingarmiðstöð. Verslunarstjórar halda reglulega fundi með sínu starfsfólki en

Starfsfólk er hvatt til hreyfingar, t.d. til þátttöku í Lífshlaupinu og átakinu Hjólað í vinnuna.

verslunarstjórar stærri Vínbúða hittast einu sinni í mánuði með stjórnendum þar sem farið er yfir verkefni og stöðu mála. Fréttabréf starfsfólks, Flöskuskeytið, var gefið út í tveimur tölublöðum á árinu og er það tíunda árið í röð sem það er gefið út. Blaðið er sent heim til starfsfólks en það er m.a. gert til að gefa heimilisfólki innsýn í starfsemina. Í blaðinu er birt fjölbreytt efni, bæði fréttir og fróðleikur en myndir úr félagslífinu eru líklega vinsælasta efnið. Ásgarður, innri vefur ÁTVR, var endurnýjaður og opnaður formlega á 90 ára afmælinu í febrúar. Á innri vefnum eru nánast daglega birtar fréttir en auk þess er að finna þar margvíslegan fróðleik ásamt nytsamlegum upplýsingum, s.s. handbækur og verklagsreglur. Ýmislegt var gert á árinu í tilefni 90 ára afmælisins, til að mynda var starfsstöðvum boðið að gera eitthvað skemmtilegt saman í upphafi árs og starfsfólki færðar sumargjafir í tilefni tímamótanna.

SLYSASKRÁNING

Slysum fækkaði verulega á milli ára. Á árinu voru skráð 3 slys í samanburði við 15 slys árið 2011. Breytt uppröðun í dreifingarmiðstöð hefur það markmið að minnka eins og kostur er akstur lyftara í húsinu sem um leið dregur verulega úr hættunni á slysum. Við hönnun nýrra Vínbúða er markvisst reynt að minnka vörumeðhöndlun meðal annars með því að afmarka sérstakt rými fyrir bjór sem gerir að verkum að vinnan verður auðveldari þegar hægt er að keyra inn heilum brettum í stað þess að þurfa að umstafla vörunni í hillur eða vagna. Markmiðið er að minnka álag og þar með hættu á slysum eða fjarvistum vegna álagsmeiðsla.

FJARVISTIR VEGNA VEIKINDA

Fjarvistir vegna veikinda sem hlutfall af unnum vinnustundum voru 2,7%. Þegar fjarvistir vegna veikinda barna eru skoðuð og lögð við fjarvistir vegna veikinda sést að konur eru frekar fjarverandi vegna veikinda barna en karlar. Í heildina eru fjarvistir kvenna 3,4% og karla 2,6%.

Veikindi í hlutfalli við unnar vinnustundir

	Konur	Karlar	Alls
Vínbúðir	3,0	2,5	2,8
Dreifingarmiðstöð	3,6	2,7	2,8
Skrifstofa	3,3	1,4	2,2
ÁTVR í heild	3,1	2,4	2,7

AÐ VEITA FRAMÚRSKARANDI ÞJÓNUSTU KREFST ÞEKKINGAR. MIKIL ÁHERSLA ER LÖGD Á AÐ STARFSFÓLK HUGI AÐ ÞEKKINGU SINNI OG ER ÖLL FRÆÐSLA INNAN VÉBANDA VÍNSKÓLA VÍNBÚÐANNA.

ÁRSVERK

Alls fengu 638 starfsmenn greidd laun á árinu. Fastráðið starfsfólk var í desember 211, 107 konur og 104 karlar. Í desember störfuðu alls 389 manns hjá fyrirtækinu, bæði fastráðnir og tímavinnufólk, þar af voru 213 konur og 176 karlar.

Umreiknað í ársverk voru þau 272 í samanburði við 281 árið áður. Í heildina hefur ársverkum því fækkað um 3,2% á milli ára.

NÁMSKEIÐ OG STARFSÞRÓUN

Að veita framúrskarandi þjónustu krefst þekkingar. Mikil áhersla er lögð á að starfsfólk hugi að þekkingu sinni og er öll fræðsla innan vébanda Vínskóla Vínbúðanna. Vínskólinn heldur árlega fjölmörg námskeið sem gefa starfsfólki kost á að efla þekkingu sína og færni. Öllu starfsfólki Vínbúðanna er ætlað að sækja grunnnámskeið í vínfræðum (Vínfræði I) innan sex mánaða eftir að það hefur störf. Það sama gildir um tímavinnufólk en þar eru tímamörkin 12 mánuðir. Vínfræði II er ekki skyldunámskeið en markmiðið er að fastráðið starfsfólk stærri Vínbúða sækji einnig það námskeið. Fjölmörg stutt námskeið um afmörkuð viðfangsefni, svonefnd fræðsluskot, hafa notið mikilla vinsælda hjá starfsfólki og eru að jafnaði haldin fimm til sex slík námskeið árlega.

Vínsérfræðingar heimsækja Vínbúðirnar og fræða starfsfólk um mest seldu vínin, auk þess eru haldnar kynningar í tengslum við þemadaga þar sem áherslan er á að tengja saman vín og mat.

Vínskólinn er í samstarfi við einn virtasta vínskóla heims WSET í London. Vínskólinn hefur fengið viðurkenningu til að kenna svokölluð „Advanced“ námskeið. Kennarar í skólanum hafa verið viðurkenndir af WSET til að kenna allt varðandi borðvín og eimaða drykki. Nú starfa ellefu starfsmenn sem vinnráðgjafar Vínbúðanna og hafa þeir allir lokið prófi frá WSET.

SAMFÉLAGIÐ

GLOBAL COMPACT ER ÁKALL TIL FYRIRTÆKJA UM ALLAN HEIM UM AÐ TAKA ÞÁTT Í AÐ BÚA TIL RAMMA UM SAMFÉLAG OG UMHVERFI TIL AÐ TRYGGJA OPNA OG FRJÁLSA MARKAÐI SEM ALLIR HAFI JAFNA MÖGULEIKA Á AÐ NJÓTA.

GLOBAL COMPACT

Global Compact eru stærstu samtök á sviði samfélagsábyrgðar fyrirtækja. Í dag eru um 8.000 þátttakendur, þar af 6.000 fyrirtæki í 135 löndum.

ÁTVR gerðist aðili að UN Global Compact um mitt ár og undirritaði þar með yfirlýsingu um að fylgja 10 meginreglum Sameinuðu þjóðanna og hefur innleitt þær í vörukaupaferli áfengis. Í því felst að ÁTVR gerir kröfu um að vörur sem birgjar bjóða upp á séu í samræmi við sáttmálann sem kveður á um afnám barnaprælkunar, virðingu mannréttinda, aðbúnað á vinnustað, umhverfismál og varnir gegn spillingu.

Með undirrituninni skuldbindur ÁTVR sig til að fylgja reglunum og að stefna, starfshættir og vörukaupaferli fyrirtækisins taki mið af þeim. Árlega mun ÁTVR gera grein fyrir árangri og/eða verkefnum sem styrkja meginreglurnar 10, eins og fyrirtækjum er gert að gera. Global Compact er ákall til fyrirtækja um allan heim um að taka þátt í að búa til ramma um samfélag og umhverfi til að tryggja opna og frjálsa markaði sem allir hafi jafna möguleika á að njóta.

LANDSMENN KJÓSA EINKASÖLU

Þegar landsmenn eru spurðir: „Myndir þú vilja að Vínbúðir ÁTVR hafi áfram einkaleyfi á sölu á bjór, léttvíni og sterku áfengi eða myndir þú vilja að sala á bjór, léttvíni og sterku áfengi yrði leyfð í öðrum verslunum?“ svara 54% að þeir vilji að Vínbúðir hafi áfram einkaleyfi, 48% vilja hins vegar að bjór,

léttvín og sterkt áfengi verði leyft í öðrum verslunum. Almennt eru konur ánægðari með núverandi fyrirkomulag, þ.e. 60% kvenna vill að ÁTVR hafi einkaleyfi en 48% karla. Stuðningur við núverandi fyrirkomulag er mestur í aldursflokknunum 50–75 ára bæði hjá körlum og konum, stuðningurinn er minnstur í yngsta aldursflokknunum þ.e. 20–29 ára bæði hjá konum og körlum. Þegar spurt er hvað fólk sé ánægðast með við núverandi fyrirkomulag nefna flestir að nauðsynlegt sé að vernda unglinga og það þurfi að hafa stjórn á áfengissölu. 48% kvenna nefna þessa þætti og 35% karla. Þegar spurt er um aðra helstu ástæðuna nefna flestir góða þjónustu og áhrif áfengisneyslu á heilsu og heilbriggt líf. Á þeim landsmönnum sem eru óánægðir með núverandi fyrirkomulag áfengissölu nefna 45% kvenna að þær vilji frjálsa samkeppni og að fyrirkomulagið sé gamaldags, 34% karla nefna sömu ástæður.

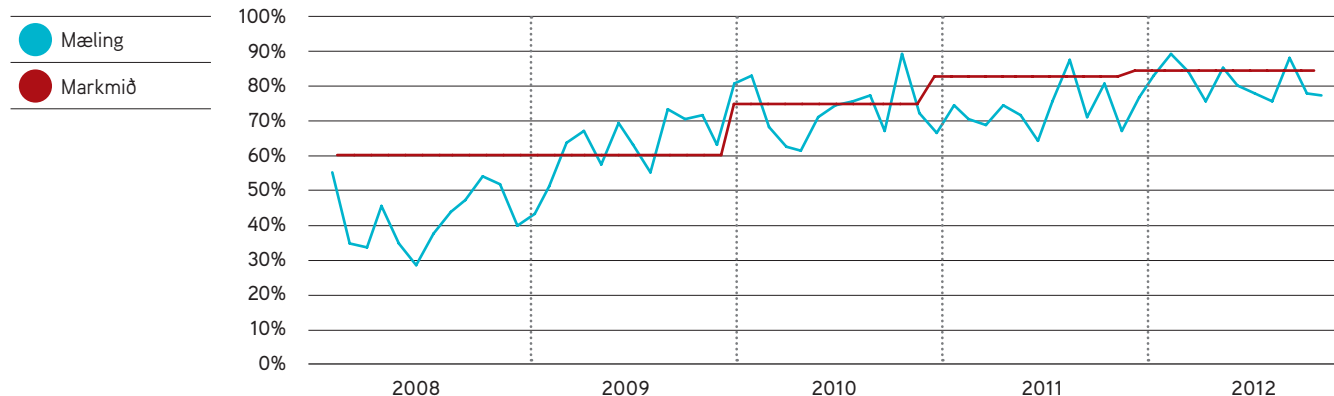
SKILRÍKJAEFTIRLIT (HULDUHEIMSÓKNIR)

Ein af megin skyldum fyrirtækisins er að tryggja að viðskiptavinir hafi aldur til að kaupa áfengi. Á undanförunum árum hefur mikil áhersla og fræðsla átt sér stað til að efla og auka færni starfsfólks þegar kemur að skilríkjaeftirliti. Í meginatriðum er skilríkjaeftirlit Vínbúðanna tvíþætt:

- Hulduheimsóknir eru framkvæmdar af utanaðkomandi aðilum í öllum stærri Vínbúðum, þ.e. á höfuðborgarsvæðinu, Selfossi, Reykjanesbæ og Akureyri. Að meðaltali eru þrjár heimsóknir í



HULDUHEIMSÓKNIR, ÞRÓUN:



mánuði í hverja Vínbúð þar sem kannað er hvort ungt fólk á aldrinum 20–25 ára sé spurt um skilríki þegar það verslar.

- Í öllum Vínbúðum er fylgst með því hversu oft er spurt um skilríki í hlutfalli við heildarafgreiðslufjölda.

HERFERÐIR

Með auglýsingum hafa ungir viðskiptavinir verið hvattir til að sýna skilríki að fyrra bragði þegar þeir hafa náð aldri en að öðrum kosti að bíða. Um það fjallar auglýsingin „Bíddu, hafðu skilríkin meðferðis“. Foreldrar gegna ekki síður mikilvægu hlutverki við það að takmarka aðgengi ungs fólks að áfengi en um það fjalla auglýsingarnar „Er þetta rétt þróun?“. Auglýsingunum er ætlað að hvetja foreldra til að kaupa ekki áfengi fyrir ungt fólk. Báðar þessar herferðir eru í léttum dúr, þótt undirtóninn sé alvarlegur.

ÁTVR hefur starfað með aðilum sem vinna að forvörnum. Má þar nefna áralangt samstarf við Umferðarstofu um auglýsingaherferðir þar sem megináhersla er lögð á að áfengi og akstur eigi aldrei samleið. Fyrirtækið hefur einnig styrkt hin ýmsu mannúðar- og forvarnarmál þótt megináherslan sé að styrkja málefni sem tengjast neyslu vímuefna og fyrirbyggjandi starfsemi.

UMHVERFIÐ

Aukin áhersla hefur verið á umhverfismál þótt fyrirtækið hafi um árabíl fylgst vel með helstu umhverfisáhrifum sem starfsemin veldur. Ný umhverfisstefna tók gildi 1. janúar 2012 og í kjölfarið hafa verið unnin fjölmörg verkefni tengd stefnumiðunum, m.a. tók ÁTVR þátt í verkefni Umhverfisstofnunar um vistvæn innkaup. Unnið var grænt bókhald og árið

2013 tekur gildi sérþráð grænt skorkort.

Mikill úrgangur, aðallega pappi og plast fellur til vegna eðli starfseminnar. Blandaður og óflokkaður úrgangur ræðst að mestu af umfangi framkvæmda hverju sinni. Bylgjupappi og plast er flokkað í dreifingarmiðstöð og í öllum Vínbúðum þar sem hægt er. Í auknum mæli hefur viðskiptavinum verið gert kleift að nálgast pappakassa gefins. Í nokkrum Vínbúðum, til dæmis í Hveragerði og Borgarnesi, nýta garðyrkjubændur nær alla kassa sem til falla, sérstaklega á vorin og í byrjun sumars.

Í höfuðstöðvum, í dreifingarmiðstöð, í Vínbúðum á höfuðborgarsvæðinu og á Akureyri er gæðapappír, dagblöðum og tímaritum safnað til endurvinnslu. Jafnframt hefur starfsfólk verið hvatt til að spara útprentanir og minnka þannig pappírnotkun.

Magn til endurvinnslu, plast, blandaður úrgangur, gæðapappír og bylgjupappi.

Endurrunnið (tonn)	2011	2012	% Breyting
Bylgjupappi	139	145	4,3
Plastumbúðir	19	19	0,0
Gæðapappír	4,3	3,7	-14,0
Grófur úrgangur	39,3	37,4	-4,8
Samtals endurrunnið	201,6	205,1	1,7
Urðað			
Blandaður úrgangur	23,1	21,3	-7,8
Grófur úrgangur	16,9	16,1	-4,7
Samtals urðað	40	37,4	-6,5
Samtals úrgangur	241,6	242,5	0,4
Endurvinnsluhlutfall %	83	85	

Hlutfall vöruflokka sem seldir eru og hversu mikið af umbúðum þeirra endurheimtist

Endurvinnslan hf. sér um móttöku allra einnota drykkjarvöruumbúða hérlandis, greiðir út skilagjald þeirra, undirbýr þær til útflutnings og selur til endurvinnslu. Á árinu nam heildarsala drykkjarvöruumbúða 117 milljónum eininga og af þeirri tölu eru 38 milljónir sem seldar eru í Vínbúðunum. Hlutfall seldra umbúða er því 32,4%.

Skil á drykkjarvöruumbúðum hafa aldrei verið betri en alls var 87,2% af seldum umbúðum skilað. Gera má ráð fyrir því að heimtur á umbúðum frá Vínbúðunum fylgi almennum skilum en verið er að bæta tækjakost Endurvinnslunnar og í framtíðinni munu nákvæmari tölur liggja fyrir.

Greiddar eru 14 krónur í skilagjald fyrir hverja dós eða flösku og því voru greiddir fyrir umbúðirnar rúmir 1,4 milljarðar.

Skilin á áldósum eru best, um 90% af seldum álubúðum. Skil á plastumbúðum jukust aðeins á milli ára og fóru í 87%. Skil á drykkjargleri stóðu í stað.

Skilahlutfall umbúða hér á landi er mun hærra en að meðaltali í Evrópuríkjunum. Það er um 23% hærra á álubúðum, 36% á drykkjarplasti og 13% á drykkjargleri (tölur frá Petcore, EuPR).

	2010	2011	2012
Sala millj. ein.	115,5	117	117
Skil millj. ein.	97,6	101,1	103
Skilahlutfall %	84,5	86,4	87,2
Skil eftir tegundum			
%	2011	2012	
Ál	88,5	90,0	
Plast	86,5	87,0	
Gler	81,7	81,7	

NORRÆNT SAMSTARF

Allt frá árinu 2009 hafa norrænu áfengiseinkasölurnar, Alko í Finnlandi, Systembolaget í Svíþjóð, Vinmonopolet í Noregi, Rúsdrekkasøla Landsins í Færeyjum og ÁTVR verið í samstarfi sem snýr að siðferðilegum grundvallarreglum í aðfangakeðjunni. Sameiginlegt markmið er að hafa áhrif til aukinnar sjálfbærni með því að koma á fót samnorrænum siðareglum (Code of Conduct) fyrir innkaupasamninga. Í lögum sem tóku gildi í júní 2011 er kveðið á um að ÁTVR leitist við að tryggja að söluvörur fyrir-tækisins séu framleiddar samkvæmt alþjóðlegum

samþykktum og siðareglum. Það má segja að siðareglurnar hafi að fullu tekið gildi 1. september 2012 en frá þeim tíma hafa ekki verið teknar nýjar vörur í sölu nema birgjar hafi undirritað stofnsamning en siðareglurnar eru hluti af þeim samningi. Norrænu siðareglurnar, sem eru hluti af stofnsamningi, eru byggðar á tíu meginreglum samfélagsábyrgðar Global Compact á heimsvísu. Reglurnar njóta alþjóðlegrar viðurkenningar og byggja á:

- Mannréttindayfirlýsingu Sameinuðu þjóðanna
- Yfirlýsingu Alþjóðavinnuáráðs um grundvallarreglur og réttindi í starfi
- Ríó-yfirlýsingunni um réttindi og skyldur ríkja gagnvart umhverfinu
- Sáttmála Sameinuðu þjóðanna gegn spillingu

VIÐSKIPTAVINIR OG Í RAUN SAMFÉLAGIÐ ALLT GERA Í AUKNUM MÆLI KRÖFUR TIL FYRIRTÆKJA UM AÐ ÞAU TRYGGI AÐ VÖRUR SEM ÞAU SELJA SÉU FRAMLEIDDAR MEÐ SIÐRÆNUM HÆTTI

Viðskiptavinir og í raun samfélagið allt gera í auknum mæli kröfur til fyrirtækja um að þau tryggi að vörur sem þau selja séu framleiddar með siðrænum hætti, um það snúast siðareglurnar og innleiðing þeirra.

Siðareglurnar hafa verið kynntar fyrir áfengisbirgjum í hverju landi fyrir sig en auk þess hefur framleiðendum og öðrum hagsmunaaðilum verið kynnt verkefnið í sameiginlegum vettvangsferðum til nokkurra helstu vínframleiðslulanda. Þau lönd sem heimsótt hafa verið eru Suður-Afríka, Frakkland, Spánn, Ítalía, Chile, Argentína og Kalifornía. Haldnir hafa verið fundir m.a. með framleiðendum, sam-tökum framleiðenda og stjórnvöldum í hverju landi fyrir sig til að kynna norrænu siðareglurnar. Markmiðið er að framleiðendur og stjórnvöld í hverju landi séu meðvituð um mikilvægi þess að tryggt sé að vörur séu framleiddar við viðunandi aðstæður og í samræmi við alþjóðasamþykktir. Mikilvægt er að það komi fram að reglunum er ætlað að vera grunnur til að leiðrétta hegðun en það er ekki markmið að útiloka vörur á grundvelli siðareglanna.

1946

1945

1944

1943

Við Skúlagötu 6
stóð húsið Nýborg sem
upphaflega var byggt sem korn-
birgðageymsla. Þar var ára-
tugum saman sölustaður
fyrir áfengi.

1942

1941

1940

Nýborg, hús ÁTVR
við Skúlagötu

1939



EIGANDINN

STARFSEMI ÁTVR SKAL MIÐUÐ VIÐ AÐ HÚN SÉ SEM HAGKVÆMUST OG AFLI TEKNA SEM NÆGI TIL AÐ GREIÐA REKSTRARKOSTNAÐ OG SKILA HÆFILEGUM ARÐI TIL RÍKISSJÓÐS.

Mikið af tekjum fyrirtækisins er með einum eða öðrum hætti hluti af tekjum ríkissjóðs, þ.e. í formi áfengis- og tóbaksgjalda, virðisaukaskatts og arðs. Alls nam þessi upphæð 21,5 milljörðum króna á árinu 2012. Hún hækkaði um 4,5% á milli ára, var 20,6 milljarðar kr. árið 2011. Alls nam arður ÁTVR til ríkissjóðs 1.050 millj. kr. á árinu 2012.

Hluti ríkissjóðs af brúttósölu ÁTVR:

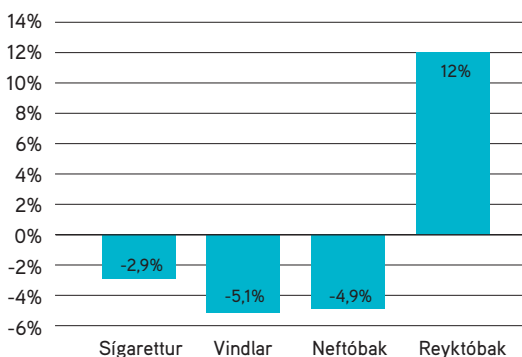
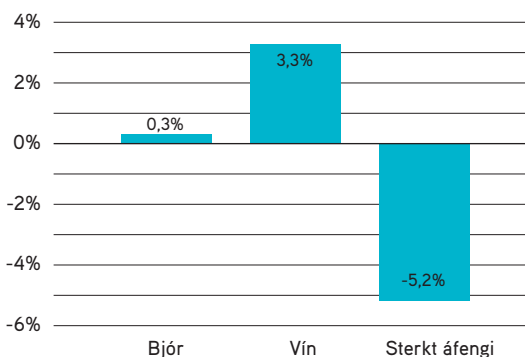
	2011	2012
Magnsgjald tóbaks	4.810.379	5.007.282
Arður til ríkissjóðs.	1.000.000	1.050.000
Áfengisgjald*	8.314.291	8.711.583
Virðisaukaskattur	6.497.175	6.783.234
	20.621.845	21.552.099

1. janúar 2012 hækkuðu áfengisgjöld um 5,1% á alla flokka, þ.e. léttvín, sterkt áfengi og bjór. Á árinu jókst sala léttvína ($\leq 22\%$ alk) um 3,7%, alls voru seldir 3.315 þús. lítrar. Hins vegar var 5,26% samdráttur í sölu á sterku áfengi ($>22\%$ alk.). Langmest er selt af bjór eða um 78% af heildarmagni seldra lítra, það varð lítilleg aukning á árinu eftir samdrátt síðustu þriggja ára.

Tóbaksgjald hækkaði sömuleiðis 1. janúar um 5,1% nema tóbaksgjald á neftóbak sem hækkaði um 75%. Áhrifin á sölu neftóbaks voru þau að salan dróst saman en stöðug aukning hefur verið í sölu neftóbaks undanfarin ár.

Samdráttur varð í sölu á sigarettum, vindlum og neftóbaki en hins vegar jókst sala í reyktóbaki á milli ára.

BREYTINGAR Í SÖLU 2012/2011



HAGNAÐUR OG SÖLUTÖLUR

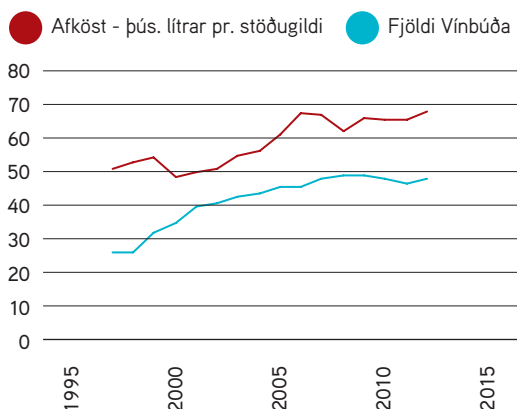
Hagnaður ÁTVR var 1.340 m.kr. í samanburði við 1.227 m.kr. árið 2011. Rekstrartekjur ársins voru 26.605 m.kr. Tekjur af sölu áfengis voru 17.846 m.kr. og hækkuðu um 4,8% á milli ára. Tekjur af sölu tóbaks jókst um 3,3% á milli áruna 2011 og 2012 og voru 8.694 m.kr.

Rekstrargjöld námu 25.275 m.kr. Þar af var vörunotkun 22.608 m.kr. Rekstrarhagnaður fyrir afskriftir (EBITDA) var 1.505 m.kr. eða 5,7% miðað við 5,4% á fyrra ári. Á árinu var arðsemi eigin fjár 31,9%.

Alls voru seldir 18,5 milljón lítrar af áfengi sem er 0,5% meira magn en árið áður. Mest var selt af bjór eða 14,5 m. lítrar. Á árinu jókst sala léttvína um 3,3% á meðan sala á sterku áfengi dróst saman um 5,3% í milli ára.

HAGKVÆMUR REKSTUR

Ávallt hefur verið lögð mikil áhersla á hagkvæman rekstur og stöðugt er leitað leiða til að auka skilvirkni og hagkvæmni. Með markvissri markmiðasetningu um afköst starfsfólks, þar sem viðmiðið er seldir lítrar pr. unna klst., hefur náðst verulegur sparnaður í launakostnaði bæði í Vínbúðum og dreifingarmiðstöð á undanförunum árum. Afköst mæld í þúsundum seldra lítra pr. stöðugildi hafa aldrei verið meiri en allt frá árinu 2009 hefur markvisst verið unnið að því að auka afköst í fyrirtækinu. Á línuritinu má sjá afköst pr. stöðugildi í samhengi við fjölda Vínbúða.



Unnið hefur verið að hagræðingu í birgðamálum með breyttu skipulagi pantana bæði til birgja og frá Vínbúðum til dreifingarmiðstöðvar. Samhliða var skipulag dreifingar endurskoðað og tók nýtt skipulag gildi á fyrri hluta ársins. Breytingin hefur skilað miklum sparnaði í flutningum og vörumeðhöndlun. Einn liður í hagræðingu var að breyta afgreiðslutíma og vinnuskipulagi þriggja Vínbúða á höfuðborgarsvæðinu sem áður opnuðu kl. 9 en opna nú kl. 10. Stöðugt er leitað leiða til að auka hagkvæmni upplýsingakerfa og var megintölvukerfið uppfært á árinu samhliða því markmiði að samþætta kerfi eins og mögulegt er og takmarka sérlausnir.

ÁVALLT HEFUR VERIÐ LÖGÐ MIKIL ÁHERSLA Á HAGKVÆMAN REKSTUR OG STÖÐUGT ER VERIÐ AÐ LEITA LEIÐA TIL AÐ AUKA SKILVIRKNI OG HAGKVÆMNI.

FRAMKVÆMDIR ÁRSINS

Í árslok rak ÁTVR 48 Vínbúðir og vefbúð, þar af eru 12 Vínbúðir á höfuðborgarsvæðinu. Vínbúðin á Hellu opnaði á ný eftir að henni var lokað á árinu 2010 vegna breytinga á leiguhúsnæðinu sem Vínbúðin var í. Gagngerar endurbætur voru gerðar á Vínbúðinni á Dalvegi í upphafi árs. Vínbúðinni var lokað í nokkrar vikur meðan á framkvæmdunum stóð. Á haustmánuðum var Vínbúðin á Akureyri endurbætt. Vínbúðinni var ekki lokað á meðan á framkvæmdum stóð heldur var búðinni skipt í tvennt á framkvæmdatímanum og vöruval minnkað. Almennt er reynt að versla við heimaaðila þegar verið er að endurnýja Vínbúðir. Þetta á sérstaklega við um endurnýjun Vínbúða á landsbyggðinni.

Opnuð var ný Vínbúð á Ólafsvík og á sama tíma lokaði gamla Vínbúðin sem opnuð var árið 1987 í samstarfi við barnafataverslun. Vínbúðin var á sínum tíma fyrsta Vínbúðin sem ÁTVR opnaði í samstarfi við annan rekstraraðila og markaði tímamót í þjónustu við viðskiptavinum á landsbyggðinni. Á árinu var auglýst eftir húsnæði fyrir nýja Vínbúð í Garðabæ eða Hafnarfirði. Eftir skoðun og yfirferð tilboða var ákveðið að hafna þeim tilboðum sem bárust.

SJÁLFBÆR ORKUNOTKUN / ENDURNÝTANLEG ORKA

Fylgst hefur verið með orkunotkun á Stuðlahálsi 2 en þar eru til húsa höfuðstöðvar ÁTVR, dreifingar-
miðstöð og Vínbúðin Heiðrún. Unnið hefur verið
markvisst að því að minnka rafmagnsnotkun en
öll raforka er framleidd úr endurnýjanlegum orku-
gjöfum. Sérstakt hússtjórnarkerfi vaktar notkun raf-
magns og stýrir álagi. Í Vínbúðum hefur markvisst
verið hugað að orkusparandi aðgerðum samhliða
endurbótum á húsnæði. Á Akureyri var aukið veru-
lega við LED lýsingu til að spara rafmagn. Ársnotkun
2012 var 628.459 kwh. Starfsemin á Stuðlahálsi
notaði rafmagn sem samsvarar notkun 143 heimila.

Heitt vatn er notað til að kynda húsnæði og fyrir
snjóbræðslu. Ársnotkun 2012 var 57.305 m³ og ef
ársnotkun er með sama hætti umreiknuð í notkun
meðalheimilis þá samsvarar það notkun 100 heimila.

UNNIÐ HEFUR VERIÐ MARKVISST
AÐ ÞVÍ AÐ MINNKA RAFMAGNS-
NOTKUN EN ÖLL RAFORKA ER
FRAMLEIDD ÚR ENDURNÝJAN-
LEGUM ORKUGJÖFUM.

BIRGJAR

SAMNINGNUM UM VÖRUKAUP ER ÆTLAÐ AÐ EINFALDA SKJALA- GERÐ OG SAMSKIPTI AÐILA MEÐ UPPTÖKU RAFRÆNNA VIÐSKIPTA.

STEFNA OG FRAMKVÆMD ÁTVR GAGNVART BIRGJUM

Allir þeir sem hafa fengið leyfi til innflutnings áfeng-
is geta sótt um að vörur þeirra fari í reynslusölu í
Vínbúðum. Áður en viðskipti geta hafist er skilyrði
að birgir hafi undirritað stofnsamning um vöru-
kaup áfengis. Samningurinn er heildarsamningur og
tekur til allra vörukaupa ÁTVR frá birgjum. Samn-
ingnum er ætlað að einfalda skjalagerð og samskipti
aðila með upptöku rafrænna viðskipta, jafnframt því
sem hann kveður heildstætt á um réttarstöðu aðila
á grundvelli reglugerðar um vöruval og sölu áfengis
og skilmála í viðskiptum við birgja (Nr. 755/2011).

STOFNSAMNINGAR VIÐ ÁFENGISBIRGJA

Janúar 2011 settu norrænu einkasölnurnar sér sam-
eiginlegar siðareglur (viðmið) í viðskiptum Code
of Conduct. Siðareglurnar eru hluti af viðskipta-
samningi við birgja en þar skuldbinda birgjar sig
til að leggja til grundvallar viðskiptum sínum þau
gildi sem felast í siðareglum norrænu einkasalanna.
Þessi samningur nær eingöngu til áfengisbirgja en
í framtíðinni er stefnt að því að það sama gildi um
tóbaksbirgja.

VIÐHORF BIRGJA

Tvisvar á ári er gerð könnun á meðal birgja þar sem
þeim gefst kostur á að svara spurningum m.a. um





afstöðu til núverandi fyrirkomulags áfengissölu á Íslandi, þjónustu ÁTVR í heild og þjónustu einstakra deilda, auk afstöðu til vöruvalsreglna og upplýsingagjafar. Við úrvinnslu er birgjum skipt í tvo flokka, stærri og minni, eftir viðskiptaveltu. Stórir birgjar eru þeir sem hafa yfir 100 milljón kr. viðskipti á ársgrundvelli við ÁTVR en minni eru þeir sem eru með viðskipti undir 100 milljónum á ársgrundvelli. Á heildina litið er marktækur munur á ánægju stærri og minni birgja, en stærri birgjar eru almennt ánægðari. Á heildina litið eru birgjar ánægðir með þjónustuna en þegar spurt er hvort vöruvalsreglur tryggi hlutleysi þá eru aðeins 34% sammála þeirri fullyrðingu. Helstu niðurstöður eru birtar í viðauka á 74.

UPPLÝSINGAR TIL BIRGJA

Að jafnaði er birgjum boðið á fund tvisvar á ári til að fara yfir helstu þætti í rekstri sem snúa að viðskiptum og vöruvali. Auk þess hafa birgjar aðgang að sérstöku vefsvæði en þar er að finna almennar upplýsingar og aðgang að sölutölum og skýrslum sem snerta hvern birgi sérstaklega. Birgjar sækja um vörur rafrænt í gegnum þetta vefsvæði og geta breytt verði að jafnaði einu sinni í mánuði. Áfram

verður leitað leiða til að gefa birgjum eins góðar upplýsingar og mögulegt er.

GÆDAEFTIRLIT VÖRU

Starfsemi gæðaeftirlits ÁTVR miðast við að ákvarða gæði og öryggi vörunnar. Allar vörur sem hafa uppfyllt formaskilyrði fara í gegnum skynmat þegar sótt er um vörur í mánaðarsölu eða reynslusölu. Uppfylli varan allar gæðakröfur fer hún í reynslusölu.

Á árinu 2012 voru 459 nýjar vörur teknar inn í reynslusölu. Vörur sem eru komnar í kjarna fara í skynmat þegar nýr árgangur kemur í sölu. Sama gildir fyrir vörur í sérflokki.

DREIFING

ÁTVR dreifir vörum með eigin bifreiðum á höfuðborgarsvæðinu, til Akraness, Borgarness, Reykjaneshæjar og Grindavíkur. Aðrir flutningar er boðnir út, almennt á þriggja ára fresti.

Í flutningaútbóði haustið 2011, sem tók gildi í upphafi árs 2012, var markmiðið að fækka ferðum og minnka um leið umhverfisáhrif flutninga. Á undanförunum árum hefur markvisst verið unnið að því að kortleggja ferli tengd innkaupum og flutningum til að gera það sem skilvirkast.

Vörur í Vínbúð-irnar koma alls staðar að úr heiminum. Þjórinn er langvinsælasti og söluhæsti áfengi drykkurinn.



1928

1927

1926

1925



1924

1923

1922

Áfengisverslun
ríkisins var stofnuð

Áfengisverslun
ríkisins var stofnuð með lögum
nr. 62/1921 og fyrstu útsölnar tóku
til starfa 1922. Fyrsti útsölustaður
Áfengisverslunar ríkisins á Akureyri opnaði
í september það ár að Strandgötu 35, í
húsi þar sem verslun Jakobs V. Havsteen
hafði verið. Bátarnir á myndinni gefa
glögga mynd af því hvar fjaran
var á þessum tíma.

2012

ÁRSREIKNINGUR

Skýrsla og áritun forstjóra	47
Áritun endurskoðenda	48
Rekstrarreikningur	49
Efnahagsreikningur	50
Sjóðstreymi	51
Skýringar	52

SKÝRSLA OG ÁRITUN FORSTJÓRA

Afkoma ÁTVR á árinu 2012 var ágæt. Vörusala og vörunotkun voru 0,3% meiri en áætlanir gerðu ráð fyrir. Hagnaður ársins nam rúmum 1.340 m.kr. og eignir námu 6.581 m.kr, skuldir voru 2.090 m.kr. og eigið fé nam 4.491 m.kr. í árslok 2012.

Áfengi var selt fyrir 22.397 m.kr. með virðisaukaskatti. Sala áfengis í lítrum jókst í fyrsta sinn frá 2008 um 0,54% og seldust 18.537.255 lítrar, þar af var bjórsala 14.466.153 lítrar. Sala tóbaks nam 10.911 m.kr. með virðisaukaskatti. ÁTVR innheimtir tóbaksgjald. Gjaldið nam 5.007 m.kr. á árinu 2012 og hækkaði um 197 m.kr. frá árinu 2011. Sala vindlinga í magni dróst saman um 2,9%. Sala vindlinga nam 247.194 þúsund stykkjum og af vindlum seldust 7.352 þúsund stykki. Selt magn neftóbaks var 28.763 kg.

Eftir þriggja ára samdráttartímabil jókst salan á áfengi í lítrum lítillega. Árið 2008 þegar salan í lítrum fór hæst voru seldir 20.387.345 lítrar. Samtals nemur samdrátturinn á þessum síðustu árum tæpum tveimur milljónum lítra eða um 10%. Tóbakssalan hefur dregist enn meira saman. Heildarsamdráttur í sölu vindlinga á síðustu fjórum árum nemur um 18%.

Á árinu fengu 638 starfsmenn greidd laun hjá ÁTVR. Margir eru í hlutastarfi. Ársverk voru 272,2 og hefur þeim fækkað um 8,7 frá 2011.

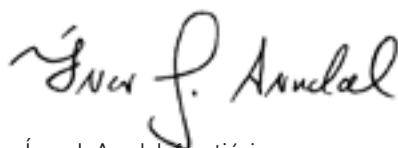
Viðskiptavinir ÁTVR eru ánægðir með þjónustuna en ÁTVR er ávallt í hópi efstu fyrirtækja í smásölu í Íslensku ánægjuvuginni.

Viðá var unnið að endurnýjun og lagfæringum. Vínbúðin á Dalvegi var endurnýjuð og stækkuð og öll aðstaða þar er nú til fyrirmyndar. Í Vínbúðinni á Akureyri var unnið að endurbótum og lagfæringum. Vínbúðin á Hellu var opnuð aftur í stækkuðu og endurbættu húsnæði. Vínbúðin í Ólafsvík opnaði á nýjum stað og af því tilefni var hún öll tekin í gegn og stækkuð. Í Vínbúðinni Heiðrunu á Stuðlahálsi var unnið að endurbótum á lager og starfsmannaaðstöðu. Unnið var að lagfæringum í höfuðstöðvum ÁTVR að Stuðlahálsi, þakdúkur var endurnýjaður og framkvæmdir við reiðhjólageymslu hófust.

Lögum um gjald af áfengi og tóbaki var breytt á árinu og voru bæði áfengisgjöldin og tóbaksgjöldin hækkuð. Áfengisgjaldið var hækkað um 5,1% á allt áfengi. Tóbaksgjald á vindlinga og píputóbak var hækkað um 5,1%. Tóbaksgjald á neftóbak var hækkað um 75,0%.

Forstjóri ÁTVR staðfestir ársreikning fyrirtækisins fyrir árið 2012 með undirritun sinni.

Reykjavík, 21. mars 2013



Ívar J. Arndal, forstjóri.

ÁRITUN ENDURSKOÐENDA

Til Áfengis- og tóbaksverslunar ríkisins

Við höfum endurskoðað meðfylgjandi ársreikning Áfengis- og tóbaksverslunar ríkisins fyrir árið 2012. Ársreikningurinn hefur að geyma skýrslu og áritun forstjóra, rekstrarreikning, efnahagsreikning, yfirlit um sjóðstreymi, upplýsingar um mikilvægar reikningsskilaaðferðir og aðrar skýringar.

Ábyrgð stjórnenda á ársreikningnum

Stjórnendur eru ábyrgir fyrir gerð og framsetningu ársreikningsins í samræmi við lög um ársreikninga. Samkvæmt því ber þeim að skipuleggja og innleiða og viðhalda innra eftirliti sem varðar gerð og framsetningu ársreiknings þannig að hann sé í meginatriðum án verulegra annmarka. Ábyrgð stjórnenda nær einnig til þess að beitt sé viðeigandi reikningsskilaaðferðum og mati miðað við aðstæður.

Ábyrgð endurskoðenda

Ábyrgð okkar felst í því áliti sem við látum í ljós á ársreikningnum á grundvelli endurskoðunarinnar. Endurskoðað var í samræmi við góða endurskoðunarvenju og ákvæði laga um Ríkisendurskoðun. Samkvæmt því ber okkur að fara eftir settum siðareglum og skipuleggja og haga endurskoðuninni þannig að nægjanleg víska fáiast um að ársreikningurinn sé án verulegra annmarka.

Endurskoðunin felur í sér aðgerðir til að staðfesta fjárhæðir og aðrar upplýsingar í ársreikningnum. Val endurskoðunaraðgerða byggir á faglegu mati endurskoðandans, meðal annars á þeirri áhættu að verulegir annmarkar séu á ársreikningnum. Endurskoðunin felur einnig í sér mat á þeim reikningsskila- og matsaðferðum sem stjórnendur nota við gerð ársreikningsins sem og mat á framsetningu hans í heild.

Við teljum að við endurskoðunina hafi verið aflað nægjanlegra og viðeigandi gagna til að byggja álit okkar á.

Álit

Það er álit okkar að ársreikningurinn gefi glögga mynd af afkomu fyrirtækisins á árinu 2012, efnahag þess 31. desember 2012 og breytingu á handbæru fé á árinu 2012, í samræmi við lög um ársreikninga.

Ríkisendurskoðun, 21. mars 2013

Sveinn Arason, ríkisendurskoðandi.

Óskar Sverrisson, endurskoðandi

REKSTRARREIKNINGUR ÁRIÐ 2012

	Skýr.	2012	2011
Rekstrartekjur			
Sala áfengis		17.846.025	17.014.319
Sala tóbaks		8.694.275	8.418.009
Sala umbúða o.fl.		65.063	54.951
		<u>26.605.363</u>	<u>25.487.279</u>
Rekstrargjöld			
Vörunotkun	10	22.607.638	21.685.637
Laun og launatengd gjöld	11-13	1.531.951	1.521.365
Húsnæðiskostnaður		476.140	424.470
Markaðs- og dreifingarkostnaður		191.226	209.002
Stjórnunar- og skrifstofukostnaður		225.185	201.942
Annar rekstrarkostnaður		68.522	70.788
Afskriftir	15	174.528	156.192
		<u>25.275.190</u>	<u>24.269.396</u>
Rekstrarhagnaður		1.330.173	1.217.883
Fjármunatekjur og (fjármagnsgjöld)	14	<u>9.985</u>	<u>9.024</u>
Hagnaður ársins		<u>1.340.158</u>	<u>1.226.907</u>

EFNAHAGSREIKNINGUR 31. DESEMBER 2012

	Skýr.	2012	2011
Eignir			
Rekstrarfjármunir	4,15	1.096.297	1.055.244
Eignarhlutir í öðrum félögum	5,16	7.500	7.500
Fastafjármunir samtals		1.103.797	1.062.744
 Birgðir	6,17	1.400.471	1.306.312
Viðskiptakröfur	7,18	1.334.651	1.312.119
Handbært fé	8	2.742.300	2.491.221
Veltufjármunir samtals		5.477.422	5.109.652
Eignir samtals		6.581.219	6.172.396
 Eigið fé			
Óráðstafað eigið fé	19	4.491.384	4.201.226
Eigið fé samtals		4.491.384	4.201.226
 Skammtímaskuldir			
Lánardrotnar	9	1.606.536	1.542.616
Aðrar skammtímaskuldir		483.299	428.554
Skammtímaskuldir samtals		2.089.835	1.971.170
Eigið fé og skuldir samtals		6.581.219	6.172.396
 Skuldbindingar	20		

SJÓÐSTREYMI ÁRIÐ 2012

	Skýr.	2012	2011
Rekstrarhreyfingar			
Hagnaður ársins.....		1.340.158	1.226.907
Rekstrarliðir sem ekki hafa áhrif á sjóðstreymi:			
Afskriftir	15	174.528	156.192
Söluhagnaður af fastafjármunum.....		(1.450)	(3.296)
Veltufé frá rekstri		1.513.236	1.379.803
Breytingar á rekstartengdum eignum og skuldum:			
Birgðir, lækkun (hækkun)		(94.159)	55.980
Skammtímakröfur, lækkun		(22.532)	39.513
Skammtímaskuldir, hækkun		118.665	257.580
		1.974	353.073
Handbært fé frá rekstri		1.515.210	1.732.876
Fjárfestingarhreyfingar			
Fjárfestingar í rekstrarfjármunum.....	15	(215.978)	(187.316)
Söluverð rekstrarfjármuna.....		1.847	4.827
Fjárfestingarhreyfingar		(214.131)	(182.489)
Fjármögnunarhreyfingar			
Arður til ríkissjóðs.....	19	(1.050.000)	(1.000.000)
Fjármögnunarhreyfingar		(1.050.000)	(1.000.000)
Hækkun á handbæru fé.....		251.079	550.387
Handbært fé í ársbyrjun.....		2.491.221	1.940.834
Handbært fé í lok ársins		2.742.300	2.491.221

SKÝRINGAR

Reikningsskilaaðferðir

Grundvöllur reikningsskila

1. Ársreikningur Áfengis- og tóbaksverslunar ríkisins er gerður í samræmi við lög nr. 3/2006 um ársreikninga og reglugerð nr. 696/1996 um framsetningu og innihald ársreikninga og samstæðureikninga.

Ársreikningurinn byggir á kostnaðarverðsreikningsskilum og er gerður eftir sömu reikningsskilaaðferðum og árið áður. Ársreikningurinn er gerður í íslenskum krónum.

Skattar

2. Ríkisstofnanir og ríkisfyrirtæki greiða almennt ekki tekjuskatta.

Erlendir gjaldmiðlar og innlendar vísitölur

3. Eignir í erlendum gjaldmiðlum eru umreiknaðar í íslenskar krónur á kaupgengi í árslok en skuldir eru umreiknaðar á sölugengi. Viðskipti í erlendum gjaldeyri á árinu eru umreiknuð í íslenskar krónur á viðskiptadegi. Gengismunur sem myndast er færður í rekstrarreikning.

Peningalegar eignir og skuldir sem bundnar eru verðtryggingu eru færðar miðað við vísitölur sem tóku gildi 1. janúar 2013. Breytingar sem myndast eru færðar í rekstrarreikning.

Rekstrarfjármunir

4. Varanlegir rekstrarfjármunir eru færðir til eignar á kostnaðarverði. Frá kostnaðarverði eru dregnar reiknaðar afskriftir.

Kostnaðarverð varanlegra rekstrarfjármuna samanstendur af kaupverði og öllum kostnaði við að koma eignunum á viðeigandi stað og í nothæft ástand.

Afskriftir eru reiknaðar sem fastur árlegur hundraðshluti af kostnaðarverði miðað við áætlaðan endingartíma og eignarhaldstíma.

Eignarhlutar í öðrum félögum

5. Eignarhlutar í félögum eru færðir á nafnverði.

Birgðir

6. Birgðir samstanda af endursöluvörum og rekstrarvörum. Birgðirnar eru metnar á síðasta innkaupsverði að teknu tilliti til gallaðra og úreltra vara.

Viðskiptakröfur

7. Greiðslukortakröfur eru færðar meðal viðskiptakrafna. Viðskiptakröfur eru færðar á kostnaðarverði.

Handbært fé

8. Handbært fé samanstendur af sjóði og bankainnstæðum.

Viðskiptaskuldir

9. Viðskiptaskuldir eru færðar á kostnaðarverði.

Vörunotkun

10. Tóbaksgjald er innheimt við sölu tóbaks og er því skilað mánaðarlega til Tollstjóra. Tóbaksgjaldið er skilgreint sem hluti af kostnaðarverði seldra vara í bókhaldi ÁTVR. Alls námu greiðslur tóbaksgjalds 5.007 m.kr. á árinu 2012 en voru 4.810 m.kr. á árinu 2011.

Sundurliðun vörunotkunar	2012	2011
Vörunotkun, áfengi	15.267.393	14.569.035
Vörunotkun, tóbak	7.313.187	7.087.843
Vörunotkun, umbúðir	27.058	28.759
	<u>22.607.638</u>	<u>21.685.637</u>

Starfsmannamál

11. Laun og launatengd gjöld sundurliðast þannig:

	2012	2011
Dagvinnulaun	831.207	815.963
Yfirvinna	409.198	404.003
Launatengd gjöld	284.238	288.516
Viðbótarframlag til lífeyrissjóðs	6.186	9.108
Áfallið reiknað orlof, breyting	1.122	3.775
	<u>1.531.951</u>	<u>1.521.365</u>

12. Launagjöld hækka um 0,7% milli ára. Reiknuð ársverk á árinu 2012 voru 272,2 en ársverk reiknuð með sama hætti árið 2011 voru 280,9 sem er fækkun um 3,1%.

Laun og launatengd gjöld vegna forstjóra námu 15,8 m.kr.

Áunnið orlof starfsmanna til desemberloka er reiknað og fært í ársreikninginn. Það nam 86,9 m.kr. í árslok 2012 en til samanburðar var það 85,7 m.kr. árið áður.

13. Skuldbindingar ÁTVR vegna eftirlauna núverandi og fyrrverandi starfsmanna voru gerðar upp á árinu 1999. Skuldbindingar sem falla til árlega eru gerðar upp við Lífeyrissjóð starfsmanna ríkisins jafn-óðum. Samkvæmt uppgjöri LSR námu lífeyrisskuldbindingar í árslok 2012, 20,2 m.kr. en greiðslur á árinu námu 20,5 m.kr.

Fjármunatekjur og fjármagnsgjöld

14. Sundurliðun fjármunatekna og (fjármagnsgjalda)	2012	2011
Vaxtatekjur	120.029	111.742
Arðstekjur	750	2.100
Þóknanir vegna debet- og kreditkorta.....	(85.979)	(81.437)
Fjármagnstekjuskattur	(24.143)	(22.523)
Vaxtagjöld	(672)	(858)
	9.985	9.024

Rekstrarfjármunir

15. Varanlegir rekstrarfjármunir og afskriftir greinast þannig:

	Bifreiðar	Fasteignir	Innréttingar og annar bún.	Samtals
Stofnverð 1.1.2012	169.902	1.178.541	797.398	2.145.841
Viðbót á árinu	32.102	6.750	177.126	215.978
Selt og niðurlagt á árinu	(3.963)	0	(165.904)	(169.867)
Stofnverð 31.12.2012	198.041	1.185.291	808.620	2.191.952
Afskrifað 1.1.2012	60.142	627.426	403.030	1.090.598
Afskrifað á árinu	25.583	22.440	109.795	157.818
Selt og niðurlagt á árinu	(3.567)	0	(149.194)	(152.761)
Afskrifað 31.12.2012	82.158	649.866	363.631	1.095.655
Bókfært verð 31.12.2012	115.883	535.425	444.989	1.096.297
Afskriftarhlutföll	12-15%	2-4%	12-20%	

Gjaldfærð afskrift á rekstrarreikningi nemur 174.528 þús.kr. sem er samtala afskrifta ársins og afskrifta vegna niðurlagðra eigna.

Fasteignamat og váttryggingamat eigna félagsins í árslok greinist þannig:

	Fasteignamat	Brunabótamat	Bókfært verð
Fasteignir og lóðir	1.609.997	2.834.560	535.425

Eignarhlutar í félögum

16. Hlutabréf í Endurvinnslunni hf. eru færð á nafnverði 7.500 þús.kr. Á árinu 2012 var greiddur arður að fjárhæð 750 þús.kr.

Birgðir

17. Birgðir um áramót skiptast í áfengi, tóbak, umbúðir og rekstrarvörur:

	2012	2011
Áfengi	1.156.365	1.086.916
Tóbak	217.511	172.639
Umbúðir	12.146	31.606
Rekstrarvörur	14.449	15.151
	<u>1.400.471</u>	<u>1.306.312</u>

Viðskiptakröfur

18. Viðskiptakröfur sundurliðast þannig:

	2012	2011
Kröfur vegna greiðslukorta	1.242.407	1.167.784
Viðskiptakröfur	<u>92.244</u>	<u>144.335</u>
	<u>1.334.651</u>	<u>1.312.119</u>

Eigið fé

19. Yfirlit eiginfjárreikninga:

	Óráðstafað eigið fé
Eigið fé 1.1.	4.201.226
Hagnaður skv. rekstrarreikningi	1.340.158
Arður til ríkissjóðs	(1.050.000)
Eigið fé. 31.12.	<u>4.491.384</u>

Önnur mál

20. Í tengslum við starfsemi ÁTVR voru 35 húsaleigusamningar í gildi í árslok 2012. Þá voru í gildi 10 samningar um þjónustu við Vínbúðir.

Kennitölur

21. Fimm ára yfirlit

Rekstur:	2012	2011	2010	2009	2008
Rekstrartekjur	26.605	25.487	25.365	25.244	21.231
Rekstrargjöld	(25.100)	(24.113)	(23.940)	(23.847)	(20.820)
Rekstrarhagn. f. afskr.	1.505	1.374	1.425	1.397	411
Afskriftir	(175)	(156)	(131)	(131)	(111)
Rekstrarhagnaður	1.330	1.218	1.294	1.266	300
Hreinar fjárm.tekjur	10	9	39	109	147
Hagnaður ársins	1.340	1.227	1.333	1.375	447
Efnahagur:					
Fastafjármunir	1.104	1.063	1.033	976	1.000
Veltufjármunir	5.477	5.109	4.655	4.187	3.380
Eignir alls	6.581	6.172	5.688	5.163	4.380
Eigið fé	4.491	4.201	3.974	3.641	3.226
Skammtímaskuldir	2.090	1.971	1.714	1.522	1.154
Eigið fé og skuldir alls	6.581	6.172	5.688	5.163	4.380

Helstu kennitölur um afkomu og fjárhagsstöðu fyrirtækisins á síðustu fimm árum:

	2012	2011	2010	2009	2008
Rek.hagn.f.afskr./EBITDA	5,7%	5,4%	5,6%	5,5%	1,9%
Veltufjárlutfall	2,62	2,59	2,72	2,75	2,93
Eiginfjárlutfall	0,68	0,68	0,70	0,71	0,74
Arðsemi eigin fjár	31,9%	30,9%	36,6%	42,6%	15,1%

SUNDURLIÐANIR

HLUTI RÍKISSJÓÐS AF BRÚTTÓSÖLU ÁTVR:

	2012	2011	2010
Magngjald tobaks	5.007.282	4.810.379	4.686.176
Arður til ríkissjóðs	1.050.000	1.000.000	1.000.000
Áfengisgjald*	8.711.583	8.314.291	8.276.862
Virðisaukaskattur	6.783.234	6.497.175	6.465.594
Samtals	21.552.099	20.621.845	20.428.632

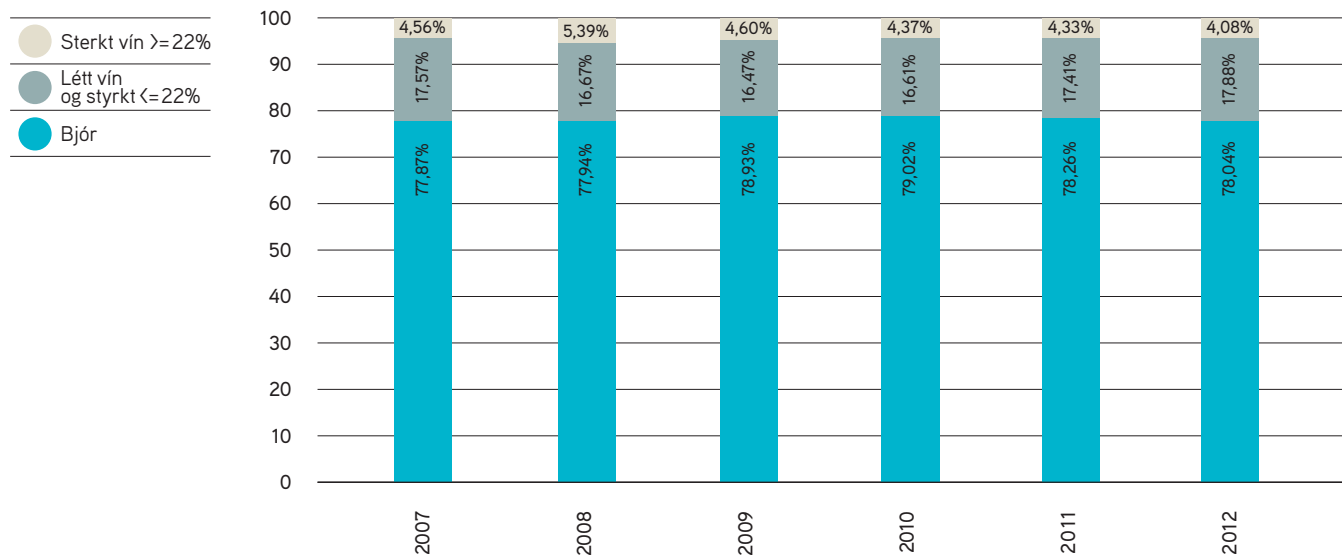
SKIPTING Á SKATTSKYLDUM ALKÓHÓLLÍTRUM EFTIR SKATTFLOKKUM 2012

	Skattlagðir alkóhóllítrar	Lítrar	Áfengisgjald	Áfengisgjald á alkóhóllítra*
Létt vín <15%	314.706	3.315.376	2.584.998	82,14 kr.
Bjór	402.444	14.466.153	3.675.525	91,33 kr.
Sterkt vín >15% og blandaðir drykkir úr sterku áfengi	229.222	755.787	2.451.060	106,93 kr.
Samtals	946.372	18.537.316	8.711.583	

Tafla þessi á að auðvelda mat á áhrifum breytinga á áfengisgjaldi á tekjur ríkissjóðs. Hafa ber í huga að ofanskráðar tölur ná ekki til sölu heildsala til annarra aðila en ÁTVR. Áfengisgjald hækkaði 1. janúar 2012 um 5,1%.

*Áfengisgjald sem hér er tilgreint er reiknað út eftir seldu magni

HLUTFALLSLEG SKIPTING Á SÖLU ÁFENGIS Í LÍTRUM 2007–2012



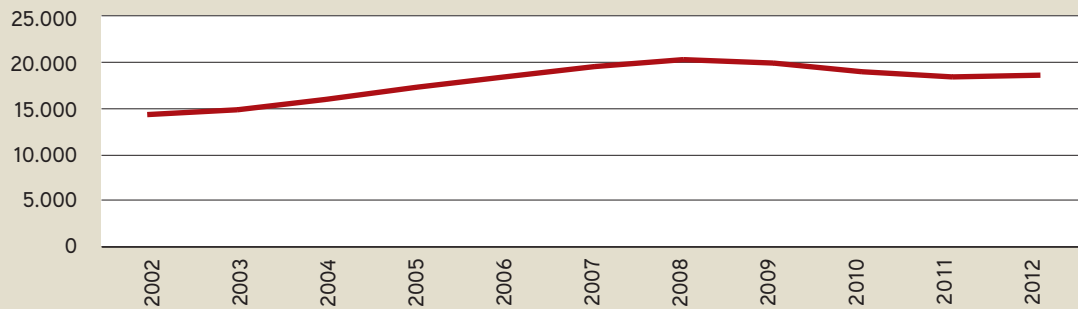
SALA ÁFENGIS 2007–2012 OG BREYTING MILLI ÁRA

Í þúsundum lítra

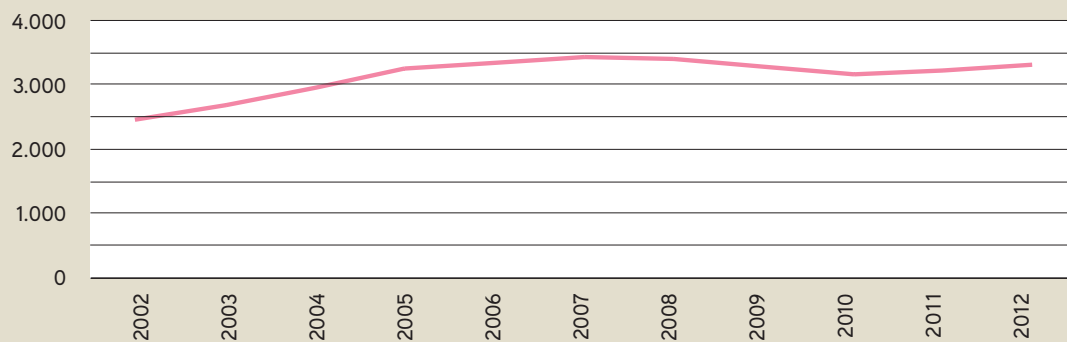
	Heildarsala áfengis	Breyting í prósentum	Létt vín og styrkt $\leq 22\%$ alk.	Breyting í prósentum	Sterkt áfengi $> 22\%$ alk.	Breyting í prósentum	Bjór	Breyting í prósentum
2007	19.555	5,91%	3.436	2,66%	892	25,99%	15.227	5,68%
2008	20.387	4,25%	3.399	-1,08%	1.099	23,21%	15.889	4,35%
2009	19.957	-2,11%	3.287	-3,30%	919	-16,38%	15.751	-0,87%
2010	18.942	-5,09%	3.146	-4,29%	828	-9,90%	14.968	-4,97%
2011	18.438	-2,66%	3.210	2,03%	798	-3,62%	14.430	-3,59%
2012	18.537	0,54%	3.315	3,27%	756	-5,26%	14.466	0,25%

HEILDSALA ÁFENGIS

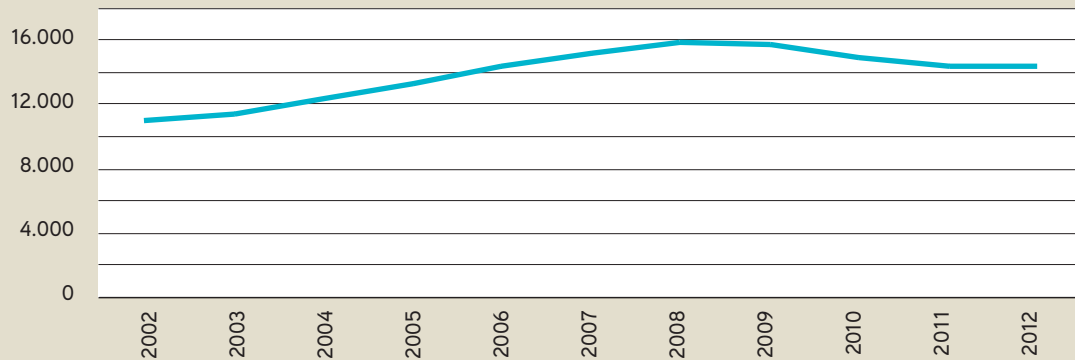
Púsundir lítra



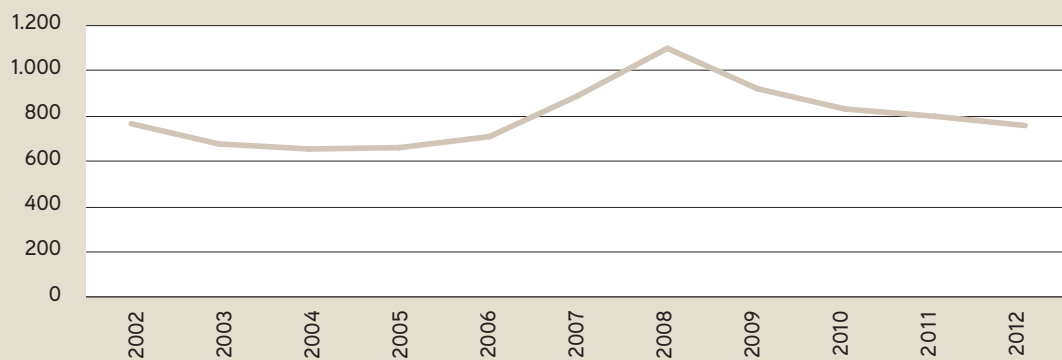
LÉTT VÍN OG STYRK T ≤ 22% ALK.



BJÓR



STERKT ÁFENGI > 22% ALK.



SALA ÁFENGIS

með virðisaukaskatti

Stærri Vínbúðir	2012	2011	2010
Vínbúðin Akureyri	1.380.818	1.310.741	1.337.299
Vínbúðin Austurstræti	650.340	623.964	618.160
Vínbúðin Borgartúni	934.000	929.251	879.797
Vínbúðin Dalvegi	2.159.504	2.176.355	1.989.551
Vínbúðin Eiðistorgi	853.564	828.313	821.185
Vínbúðin Garðabæ			434.830
Vínbúðin Hafnarfirði	1.177.675	1.134.310	1.016.545
Vínbúðin Heiðrún	2.234.542	2.185.191	2.177.373
Vínbúðin Kringlunni	1.040.441	1.036.402	1.001.352
Vínbúðin Mosfellsbæ	579.842	543.384	541.901
Vínbúðin Reykjanesbæ	848.315	800.861	791.703
Vínbúðin Selfossi	823.901	787.104	776.253
Vínbúðin Skeifunni	2.108.523	1.858.698	2.005.395
Vínbúðin Skútuvogi	1.552.980	1.482.829	1.303.163
Vínbúðin Smáralind	611.503	540.787	518.275
Vínbúðin Stekkjarbakka	1.043.538	976.729	951.413
Minni Vínbúðir	2012	2011	2010
Vínbúðin Akranesi	340.855	338.070	339.999
Vínbúðin Blönduósi	97.557	96.576	97.932
Vínbúðin Borgarnesi	385.016	367.463	379.926
Vínbúðin Búðardal	31.389	29.312	29.276
Vínbúðin Dalvík	112.334	109.261	130.644
Vínbúðin Djúpavogi	19.568	19.152	18.159
Vínbúðin Egilsstöðum	283.384	272.797	283.337
Vínbúðin Fáskrúðsfirði	28.922	26.377	24.866
Vínbúðin Flúðum	86.071	75.035	54.792
Vínbúðin Grindavík	97.242	92.148	96.256
Vínbúðin Grundarfirði	49.628	45.903	46.554
Vínbúðin Hellu	63.619		15.952
Vínbúðin Hólmavík	40.811	36.492	38.077
Vínbúðin Húsavík	170.203	165.491	167.402
Vínbúðin Hvammstanga	48.042	47.438	48.362
Vínbúðin Hveragerði	271.466	266.375	285.053
Vínbúðin Hvolsvelli	162.774	176.257	173.245
Vínbúðin Höfn	144.156	135.099	136.866
Vínbúðin Ísafirði	307.409	297.954	310.814
Vínbúðin Kirkjubæjarklaustri	39.458	29.961	29.873
Vínbúðin Neskaupstað	84.546	77.258	78.990
Vínbúðin Ólafsvík	78.170	71.239	76.926
Vínbúðin Patreksfirði	91.000	83.130	82.807
Vínbúðin Reyðarfirði	186.337	170.970	178.120
Vínbúðin Sauðárkróki	235.804	235.968	228.174
Vínbúðin Seyðisfirði	39.505	38.794	41.348
Vínbúðin Siglufirði	111.052	105.419	95.724
Vínbúðin Stykkishólmi	79.382	79.593	81.490
Vínbúðin Vestmannaeyjum	353.524	328.964	333.053
Vínbúðin Vík	37.464	33.937	32.847
Vínbúðin Vopnafirði	37.661	33.774	32.783
Vínbúðin Þorlákshöfn	53.837	50.235	46.989
Vínbúðin Þórshöfn	50.776	44.366	37.557
Útgarður Stuðlahálsi, Rvk	179.649	157.108	144.279
Samtals	22.398.097	21.352.837	21.362.666
Sala án vsk.	17.846.025	17.014.319	17.022.462

SALA TÓBAKS

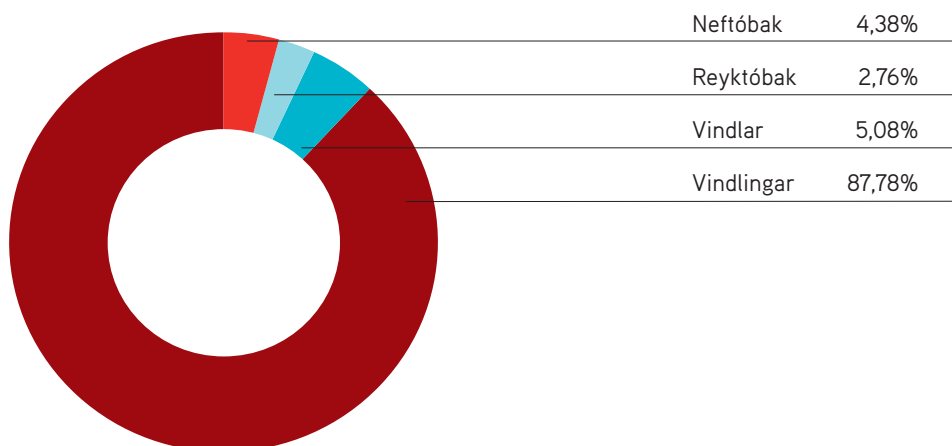
með virðisaukaskatti

	2012	2011	2010
Vínbúðin Akranesi	242.995	232.795	243.705
Vínbúðin Akureyri	583.684	563.370	580.526
Vínbúðin Blönduósi	60.319	61.359	52.991
Vínbúðin Borgarnesi	137.263	131.050	129.509
Vínbúðin Dalvík	82.859	81.066	71.917
Vínbúðin Egilsstöðum	287.867	284.250	225.427
Útgarður Stuðlahálsi Reykjavík	7.861.790	7.204.923	6.942.827
Vínbúðin Húsavík	120.967	123.761	114.739
Vínbúðin Höfn	83.200	83.830	83.458
Vínbúðin Ísafirði	166.417	171.840	164.515
Vínbúðin Ólafsvík	98.282	95.567	96.414
Vínbúðin Patreksfirði	63.436	57.104	55.274
Vínbúðin Reykjanesbæ		361.969	652.560
Vínbúðin Sauðárkróki	122.364	131.454	125.683
Vínbúðin Selfossi	692.261	678.438	584.529
Vínbúðin Siglufirði	57.976	58.883	54.734
Vínbúðin Stykkishólmi	36.166	39.206	36.863
Vínbúðin Vestmannaeyjum	213.219	203.113	192.937
Samtals	10.911.064	10.563.978	10.408.608
Sala án vsk.	8.694.275	8.418.009	8.293.744

SELT MAGN TÓBAKS

	2012	2011	2010
Vindlingar (karton)	1.235.968	1.272.757	1.337.976
Vindlar (stk.)	7.352.414	7.743.554	8.153.849
Reyktóbak (kg)	11.731	10.472	11.885
Nef- og munntóbak (kg)	28.763	30.231	25.525

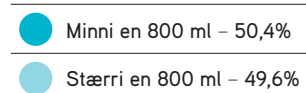
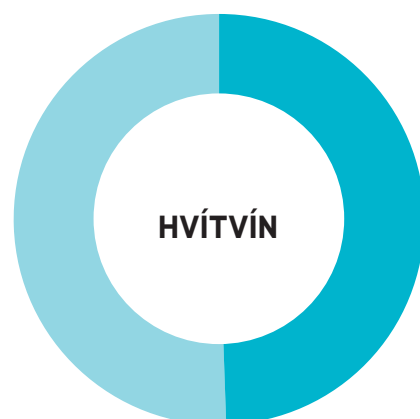
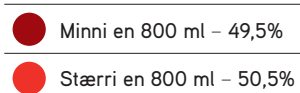
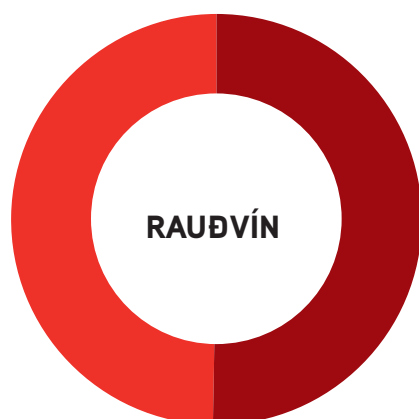
SKIPTING TÓBAKSSÖLU | HEILDARVELTA 8,7 MA.KR.



SALA ÁFENGIS Í LÍTRUM TALID

	2012	2011	2010
Rauðvín	1.781.175	1.772.608	1.768.507
Hvítvín	1.170.037	1.143.847	1.124.488
Rósavín	64.732	64.713	69.118
Freyðivín	100.035	99.917	98.129
Styrkt vín	37.189	39.139	39.955
Ávaxtavín	181.515	110.637	70.912
Brandí	41.975	43.112	44.061
Ávaxtabrandí	723	818	719
Viskí	80.687	78.269	78.188
Romm	45.041	49.418	54.510
Tequila og Mezcal	2.725	2.930	3.455
Ókryddað brennivín og vodka	231.703	243.177	265.221
Gin og sénever	59.863	61.340	61.561
Snafs	34.509	37.757	38.820
Líkjör	53.600	55.637	60.020
Bitterar, kryddvín, aperítífar	44.418	47.964	49.710
Blandaðir drykkir	141.177	156.750	146.553
Lagerbjór	14.233.556	14.270.045	14.826.803
Öl	164.917	125.507	103.959
Aðrar bjórttegundir	67.681	34.504	37.421
Samtals	18.537.255	18.438.088	18.942.110

SALA LÉTTVÍNS EFTIR STÆRÐ UMBÚÐA



TÍU SÖLUHÆSTU TEGUNDIR EFTIR HELSTU VÖRUFLOKKUM

HVÍTVÍN 3000 ml kassavín	Land	Lítrar
Moselland Riesling Kabinett	Þýskaland	79.347
Drostdy-Hof Steen Chenin Blanc	S-Afríka	58.836
Two Oceans Fresh & Fruity	S-Afríka	49.686
Trivento Mixtus Chardonnay Chenin	Argentína	47.943
Dr. Zenzen Liebfraumilch	Þýskaland	44.181
Concha y Toro Frontera Chardonnay	Chile	30.414
Two Oceans Sauvignon Blanc	S-Afríka	23.607
Inycon Chardonnay Pinot Grigio	Ítalía	21.135
Guntrum Riesling	Þýskaland	19.161
Torres San Valentin	Spánn	18.876
Samtals 10 söluhæstu		393.186
Heildarsala hvítvíns		1.170.037
Hlutfall		34%

HVÍTVÍN 750-1500 ml flöskur	Land	MI	Lítrar
Moselland Ars Vitis Riesling	Þýskaland	750	31.478
Van Gogh Riesling	Þýskaland	750	28.062
Rosemount GTR	Ástralía	750	20.805
Villa Lucia Pinot Grigio	Ítalía	750	19.596
El Coto Rioja Hvítt	Spánn	750	19.377
Vina Maipo Sauvignon Blanc Chardonnay	Chile	750	17.654
Frontera Chardonnay	Chile	750	16.316
Guntrum Riesling	Þýskaland	750	14.047
Montes Chardonnay Reserve	Chile	750	13.687
Moselland Riesling Kabinett	Þýskaland	750	13.280
Samtals 10 söluhæstu			194.303
Heildarsala hvítvíns			1.170.037
Hlutfall			17%

RAUÐVÍN 3000 ml kassavín	Land	Lítrar
Concha y Toro Frontera Cabernet Sauvignon	Chile	76.842
Drostdy-Hof Cape Red	S-Afríka	67.971
Gato Negro Cabernet Sauvignon	Chile	66.177
Piccanti Rosso Toscana	Chile	54.291
Trivento Mixtus Shiraz Malbec	Argentína	53.562
Don Simon Seleccion Tempranillo	Ítalía	45.612
Drostdy-Hof Shiraz Pinotage	S-Afríka	42.375
Concha y Toro Carmenere Cabernet Sauvignon Reserva	Chile	41.091
Santiago Cabernet Sauvignon	Chile	33.765
J.P. Chenet Cabernet Syrah	Frakkland	26.652
Samtals 10 söluhæstu		508.338
Heildarsala rauðvíns		1.781.191
Hlutfall		29%

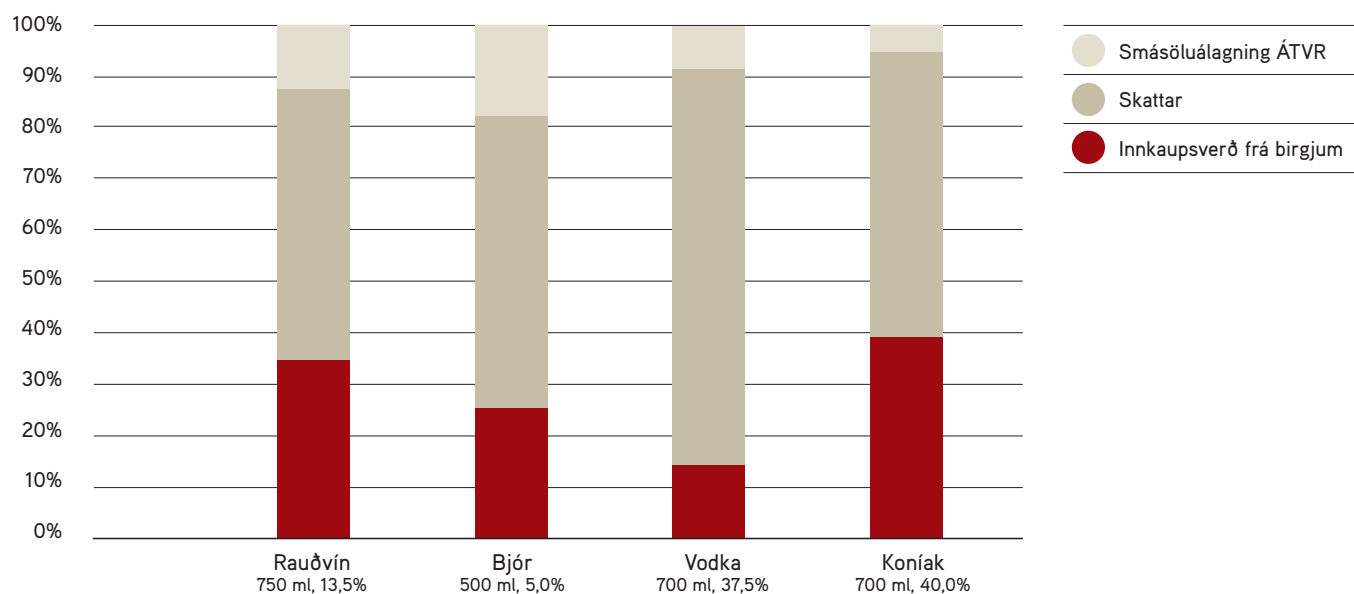
TÍU SÖLUHÆSTU TEGUNDIR EFTIR HELSTU VÖRUFLOKKUM

RAUÐVÍN 750-1500 ml flöskur	Land	MI	Lítrar
Mamma Piccini Rosso di Toscana	Ítalía	750	29.425
Piccini Memoro rautt	Ítalía	750	20.433
Gato Negro Cabernet Sauvignon	Chile	750	18.588
Montes Cabernet Sauvignon Carmenere Limited Sel.	Chile	750	18.479
Piccini Rosso Toscana	Ítalía	1500	15.526
Montecillo Crianza	Spánn	750	14.765
Frontera Cabernet Sauvignon	Chile	1500	14.538
Kasaura Montepulciano d'Abruzzo	Ítalía	750	14.519
Carlo Rossi California Red	USA	1500	14.244
Pasqua Merlot delle Venezie	Ítalía	1500	13.100
Samtals 10 söluhæstu			173.617
Heildarsala rauðvíns			1.781.191
Hlutfall			10%

LAGERBJÓR	Land	MI	Lítrar
Víking Gylltur	Ísland	500	1.687.994
Víking Lager	Ísland	500	849.699
Víking Lite	Ísland	500	652.080
Thule	Ísland	500	615.376
Tuborg Gold	Ísland	500	568.840
Egils Gull	Ísland	500	552.740
Tuborg Green	Ísland	500	504.965
Hollandia	Holland	500	453.579
Faxe Premium	Danmörk	500	424.557
Víking Gylltur	Ísland	330	368.893
Samtals 10 söluhæstu			6.678.720
Heildarsala lagerbjórs			14.233.556
Hlutfall			47%

STERK VÍN 500-1000 ml flöskur	Land	MI	Lítrar
Smirnoff	Stóra Bretland	500	27.374
Tinda vodka	Ísland	1000	21.534
Smirnoff	Stóra Bretland	1000	20.813
Koskenkorva	Finnland	500	18.140
Finlandia	Finnland	500	15.613
Finlandia	Finnland	1000	14.733
Smirnoff	Stóra Bretland	700	12.503
Tinda vodka	Ísland	500	12.072
Borzoï	Spánn	500	11.124
Eldurís	Ísland	500	10.891
Samtals 10 söluhæstu			164.795
Heildarsala sterkra vína			755.787
Hlutfall			22%

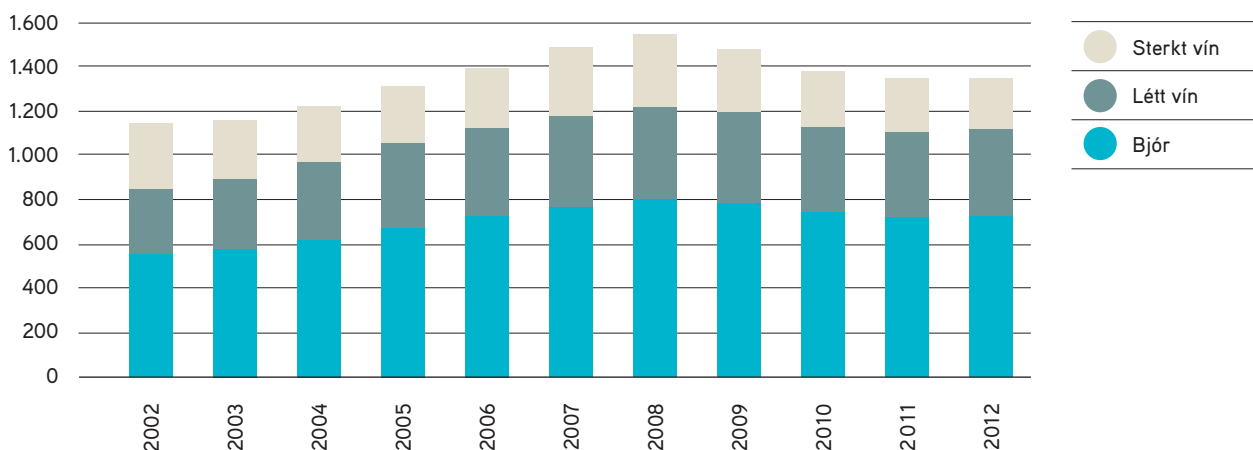
VERÐLAGNING ÁFENGIS



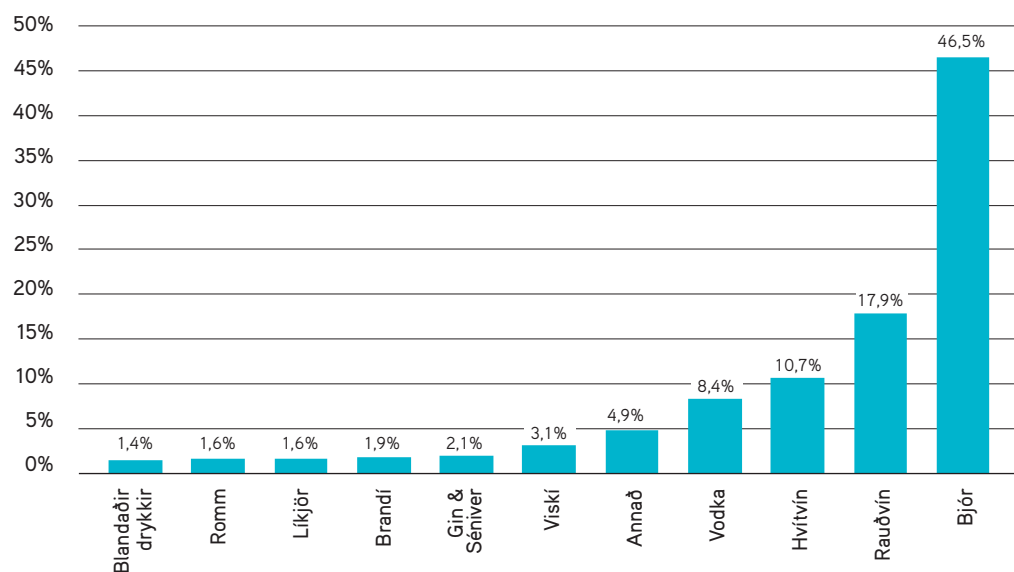
	Rauðvín 750 ml, 13,5%	Bjór 500 ml, 5%	Vodka 700 ml, 37,5%	Koníak 700 ml, 40%
Innkaupsverð frá birgjum	702,1	97,0	733,3	3.392,1
Skattar	1.054,10	215,7	3.839,1	4.757,7
Smásöluálagning ÁTVR	242,8	66,3	426,6	449,2
Söluverð	1.999,0	379,0	4.999,0	8.599,0

ÁFENGISSALA MÆLD Í HREINUM VÍNANDA | SALA 2012 1.347 ÞÚS. ALK. LTR.

Þúsundir alkóhóllítra

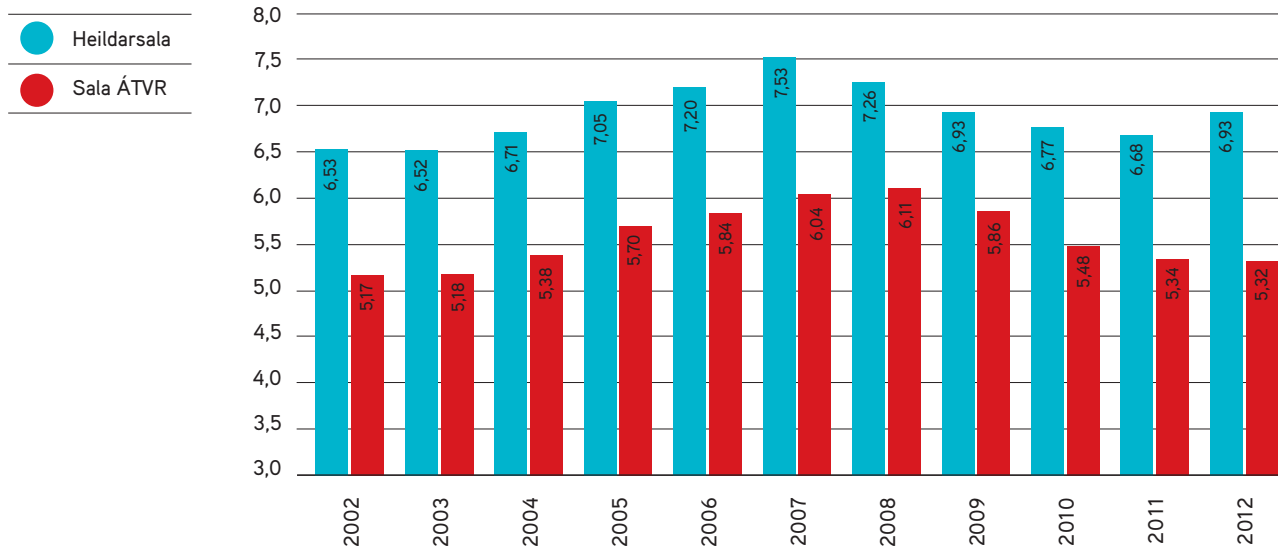


SKIPTING ÁFENGISSÖLU | HEILDARVELTA 22,4 MA.KR.



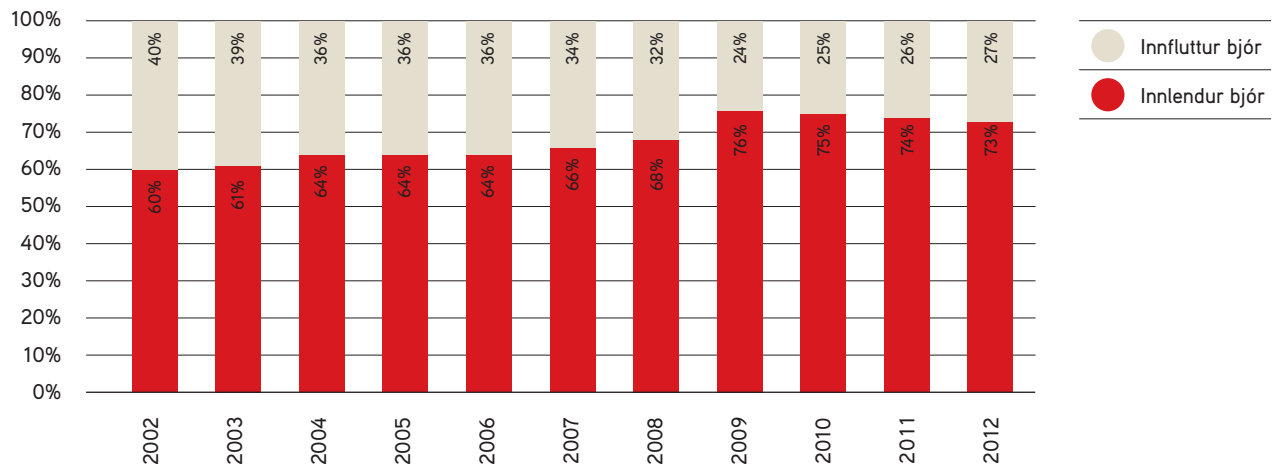
NEYSLA Á HREINU ALKÓHÓLI | Á MANN 15 ÁRA OG ELDRI

Alkóhóllítrar

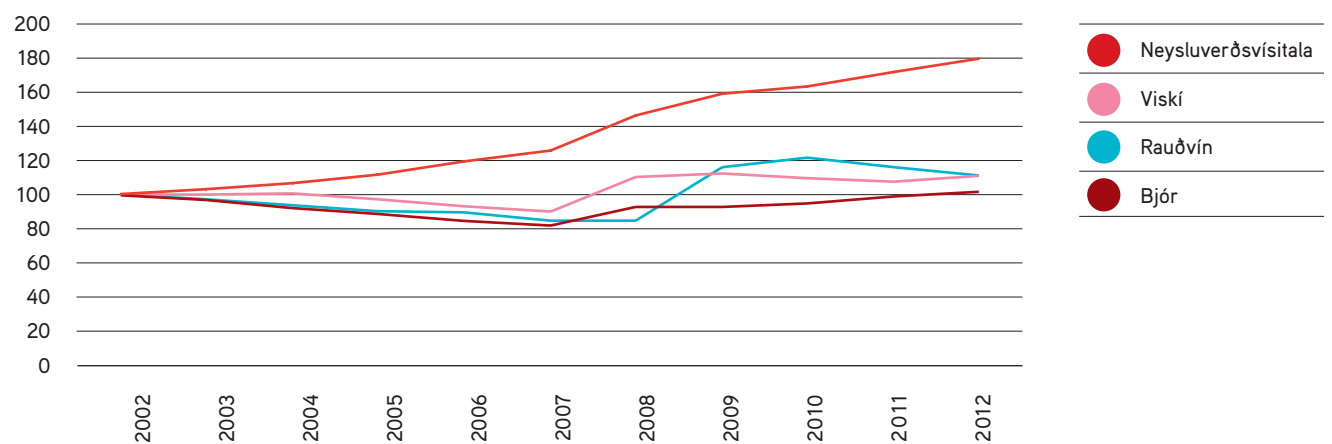


Miðað við sölumagn ÁTVR og hlutfall þess af heildaráfengisgjöldum ríkissjóðs.

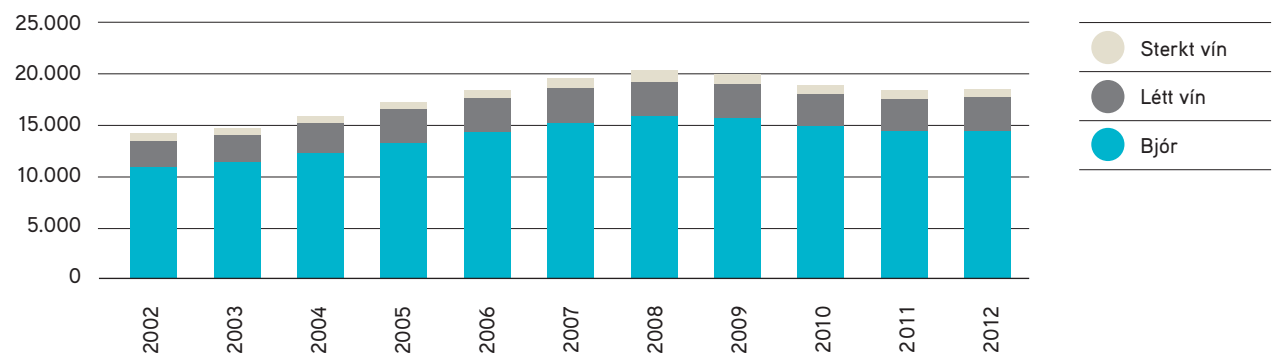
SKIPTING BJÓRSÖLU | SALA 2012 14,466 ÞÚS. LTR.



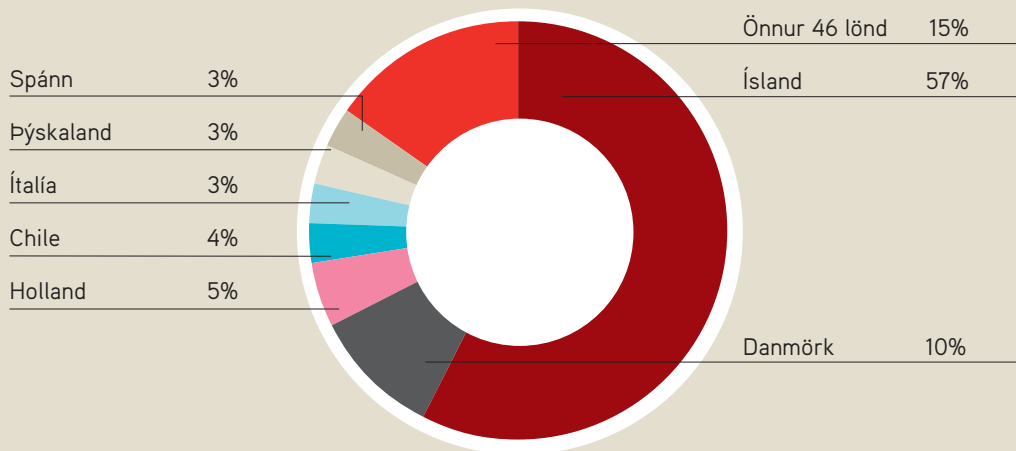
ÞRÓUN NEYSLUVERÐSVÍSITÖLU OG VERÐ Á ÁFENGI



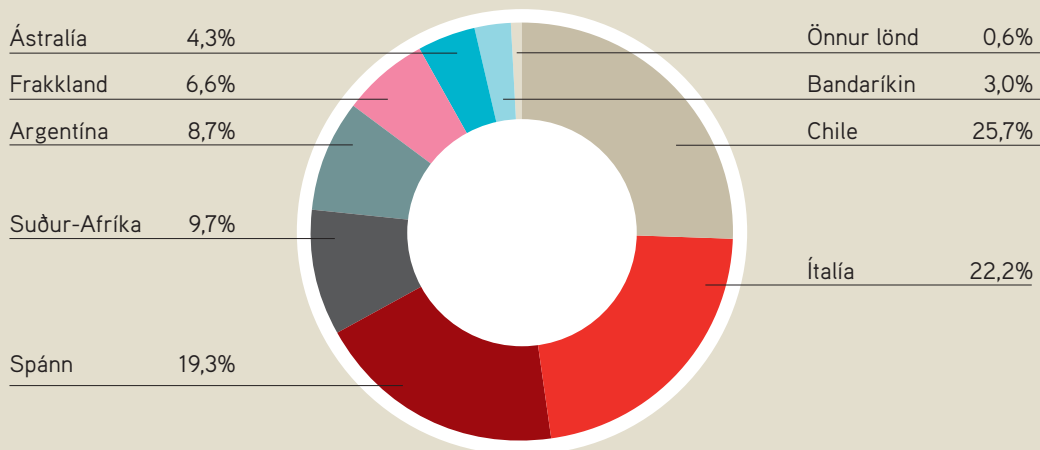
ÁFENGISSALA | SALA 2012 18.537 ÞÚS. LTR.



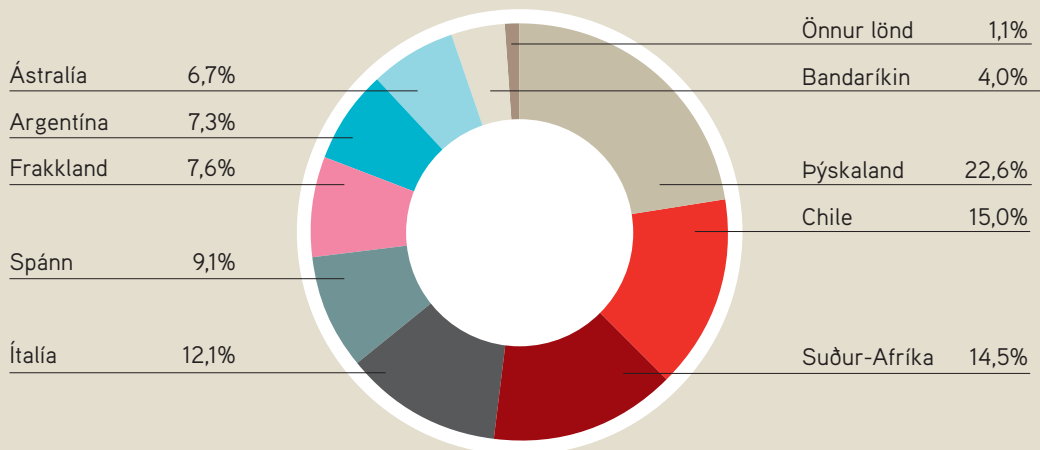
HEILDARSALA ÁFENGIS Í LÍTRUM | SKIPTING EFTIR LÖNDUM



HEILDARSALA RAUÐVÍNS Í LÍTRUM | SKIPTING EFTIR LÖNDUM

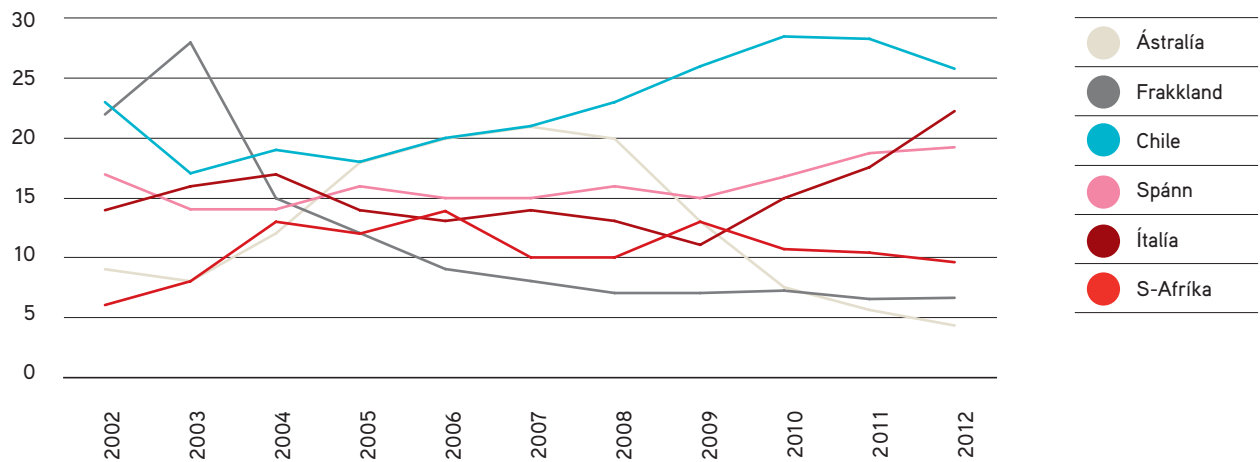


HEILDARSALA HVÍTVÍNS Í LÍTRUM | SKIPTING EFTIR LÖNDUM



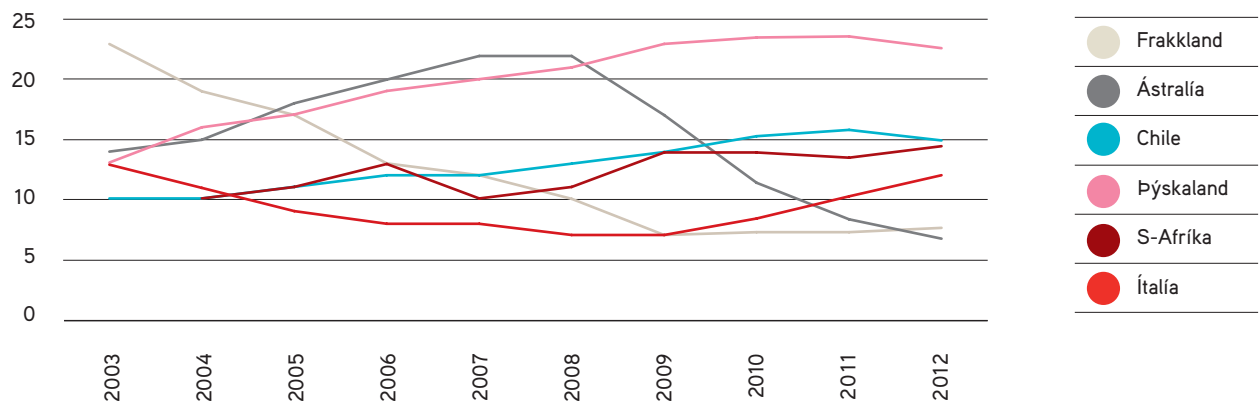
ÞRÓUN SÖLU RAUÐVÍNS EFTIR LÖNDUM

Hlutfall af heildarsölu rauðvins

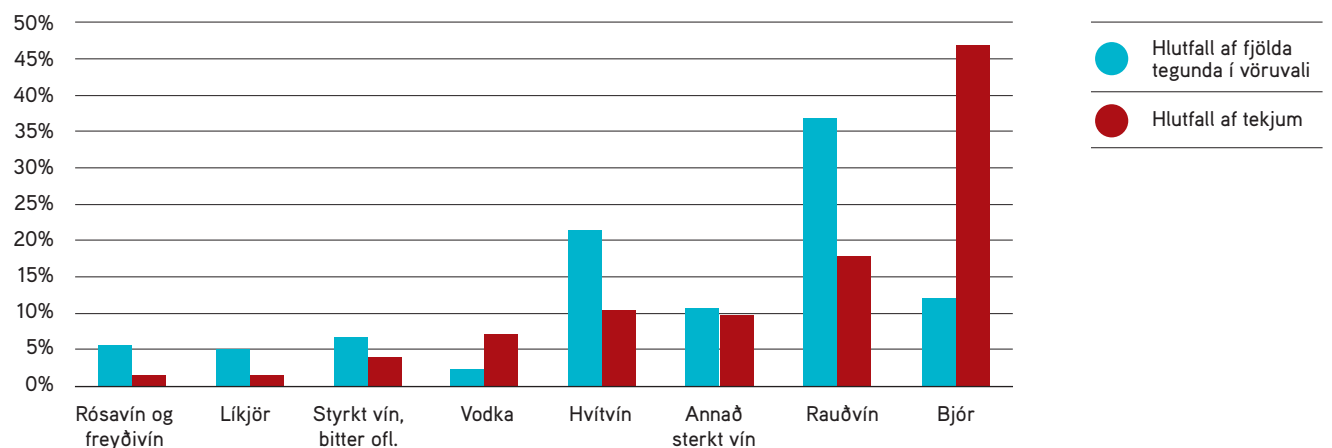


ÞRÓUN SÖLU HVÍTVÍNS EFTIR LÖNDUM

Hlutfall af heildarsölu hvítvins

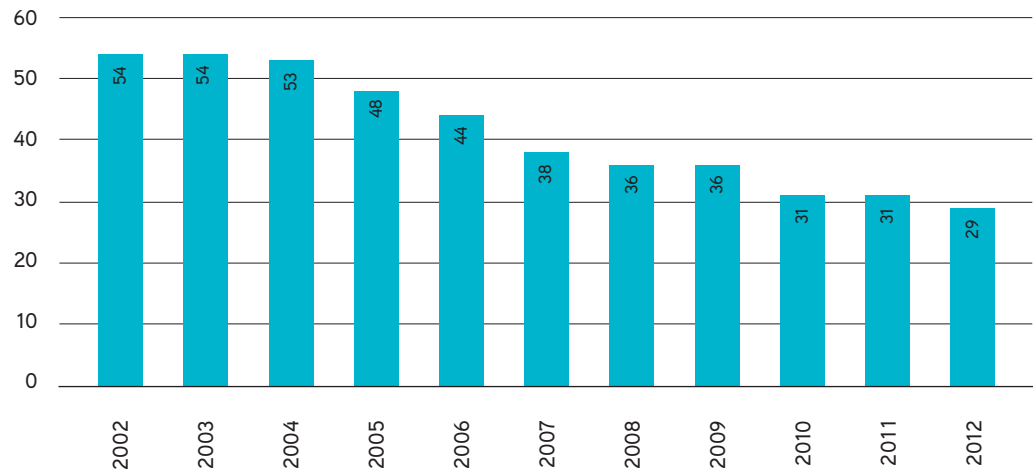


FJÖLDI SELDRA VARA



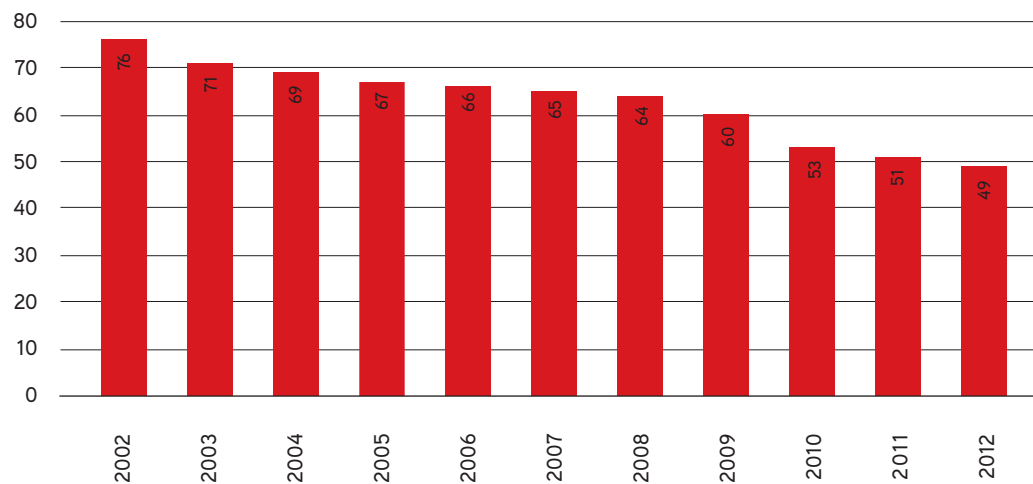
SALA VINDLA Á MANN | 15 ÁRA OG ELDRI

Stykki



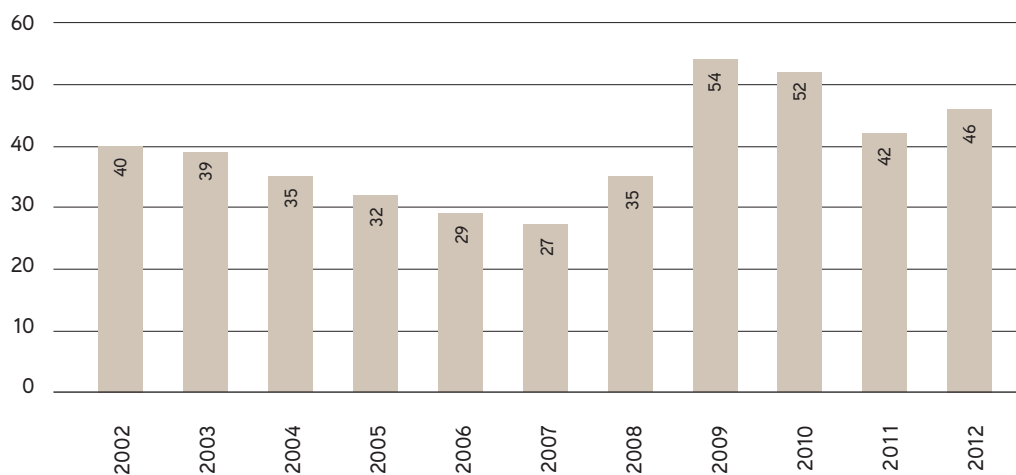
SALA VINDLINGA Á MANN | 15 ÁRA OG ELDRI

Pakkar



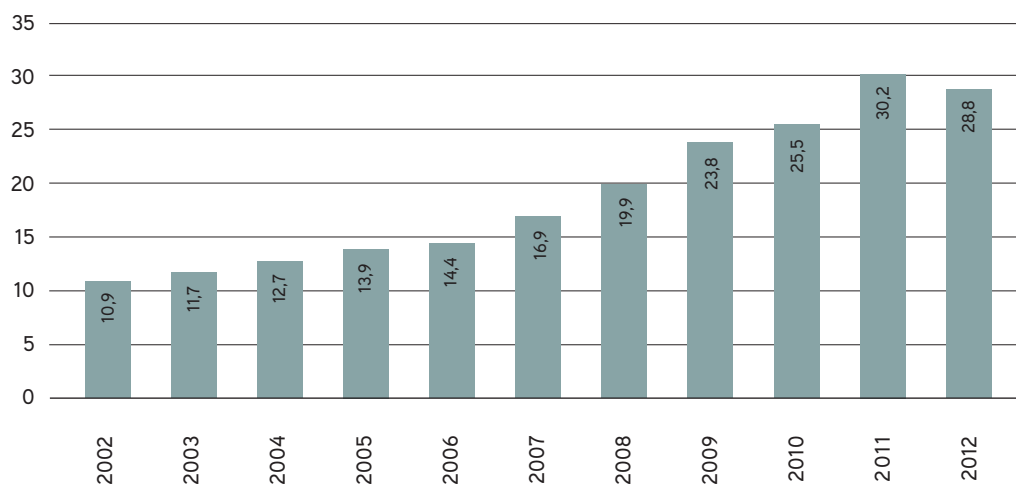
SALA REYKTÓBAKS Á MANN | 15 ÁRA OG ELÐRI

Grömm



HEILDARSALA NEFTÓBAKS

Tonn



EFNISYFIRLIT YFIR GRI

Ársskýrsla ÁTVR er í samræmi við C-stig á viðmiðunarreglum Global Reporting Initiative (GRI). Upplýsingar í skýrslunni gilda fyrir almanaksárið 2012. Í henni er fjallað um hvernig fyrir-tækið fylgir G3.1 viðmiðunum.

Efnisyfirlitið inniheldur alla vísa í kjarna og þá viðbótarvísa sem valdir voru og byggja þeir á mikilvægustu atriðum sem eiga við sjálfbæran rekstur fyrirtækisins.

1. Stefna og greining	ÁTVR
1.1 Yfirlýsing frá æðsta stjórnanda fyrirtækisins	U 6-9
1.2 Lýsing á helstu áhrifum, áhættum og tækifærum	U 6-9

2. Upplýsingar um fyrirtæki	
2.1 Heiti fyrirtækis	U 15, Kápa
2.2 Helstu vörumerki, vörur og/eða þjónusta	U 13, 25, 41
2.3 Skipulag fyrirtækis (skipurit), þ.m.t. helstu svið	U 15
2.4 Staðsetning höfuðstöðva	U 47, Kápa
2.5 Lönd þar sem fyrirtækið er með starfsemi	U 12
2.6 Eignarhald og lögform	8, 15, U 40-42
2.7 Markaðurinn (viðskiptavinir og hagsmunaaðilar)	18-19, U 24-25
2.8 Stærð/umfang skýrsluveitanda	U 6, 12
2.9 Mikilsverðar breytingar á skýrslutímabilinu hvað varðar stærð, skipulag eða eignarhald	U 12, 41
2.10 Viðurkenning sem fyrirtækið hlaut á skýrslutímanum	U 24

3. Viðfangsefni skýrslunnar	
3.1 Tímabil sem upplýsingar í skýrslunni ná til	U 12, 72
3.2 Hvenær var síðasta skýrsla gefin út (ef við á)	U 12
3.3 Skýrslutiðni (árleg, tvisvar á ári, o.s.frv.)	U 12
3.4 Tengiliðir vegna upplýsinga er varða skýrsluna og efni hennar	U Kápa
3.5 Ferli við ákvörðun á efni skýrslunnar	U 6-9, 20
3.6 Takmarkanir á efni skýrslunnar	U 12, 72
3.7 Gerið grein fyrir hvers konar takmörkunum á umfangi skýrslunnar	U 12, 72
3.8 Grundvöllur skýrslugjafar um samstarfsverkefni, dótturfyrirtæki, útvistaða starfsemi og aðrar einingar sem geta haft teljandi áhrif á sambærileika milli tímabila og/eða fyrirtækja	U 6, 12
3.9 Aðferðir við mælingar gagna og útreikninga, þ.m.t. forsendur	U 12
3.10 Útskýrið áhrif endurframsetningar upplýsinga, sem hafa verið veittar í fyrri skýrslum, og ástæður fyrir endurframsetningu tímaviðmiði, breyting á eðli starfsemi eða mælingaraðferðum	U 6, 12, 72
3.11 Meiriháttar breytingar frá fyrra skýrslutímabili, umfang, takmarkanir eða mælingaraðferðir sem stuðst er við	U 6, 12, 20, U 72

GRI yfirlit	
3.12 Tafla sem greinir frá staðlaðri upplýsingagjöf í skýrslunni	20-21, U 72-73
Gæðatrygging	
3.13 Stefna og núverandi leiðir til að tryggja gæði skýrslunnar í samstarfi við ytri aðila	N

4. Stjórnarhættir, skuldbindingar og þátttaka	
4.1 Skipulag fyrirtækisins, þ.m.t. undirnefnda stjórnar sem sjá um ákveðin verkefni, svo sem stefnumótun eða eftirlit	U 13, 15
4.2 Hlutverk stjórnarformanns (ef við á)	15 (á ekki við)

Taflan hér fyrir neðan sýnir hvar greint er frá aðgerðum í ársskýrslu 2012 sem greinir frá samfélagslegri ábyrgð eða í GRI viðauka.

U = Uppfyllt H = Uppfyllt að hluta til N = Ekki uppfyllt

4.3	Ef fyrirtækið er með skipulag sem lýtur einni heildarstjórn (e. unitary board) skal gefa upp fjölda stjórnarmanna sem eru óháðir og/eða ekki framkvæmdastjórnar hjá fyrirtækinu	U 15
4.4	Leiðir/ferlar fyrir hluthafa og starfsmenn til að koma ábendingum eða leiðbeiningum til æðstu stjórnar	U 15, 33
4.5	Tengsl milli greiðslna til stjórnarmanna, yfirstjórnenda og framkvæmdastjóra (þ.m.t. starfslokasamningar) og hagnaðar fyrirtækisins (þ.m.t. samfélagslegs og umhverfislegs hagnaðar)	15 (á ekki við) U
4.6	Ferlar sem eiga að koma í veg fyrir hagsmunaaðrekstra hjá stjórnarmönnum	15 (á ekki við) U
4.7	Ferli til ákvörðunar á samsetningu, hæfi og sérþekkingu stjórnarmanna og nefnda stjórnar, þ.m.t. reglur um kynjahlutfall og annað er varðar jafnrétti	15 (á ekki við) U
4.8	Alþjóðlegar yfirlýsingar um stefnu eða gildi, siðareglur og reglur er varða fjárhagslega, umhverfislega og samfélagslega frammistöðu og framkvæmd þeirra	U 9, 12, 37
4.9	Ferlar sem framkvæmdastjórn styðst við til að hafa eftirlit með greiningu og stýringu fyrirtækisins	U 15, 20
4.10	Ferli til að meta frammistöðu, sér í lagi fjárhagslega, umhverfislega og samfélagslega frammistöðu	9, 20-21, U 36
Skuldbinding við ytri málefni		
4.11	Útlitun á beitingu varúðarákvæða eða -aðferða innan fyrirtækisins, ef við á	N
4.12	Utanaðkomandi sáttmálar um fjárhagsleg, umhverfisleg og samfélagsmálefni eða önnur verkefni sem fyrirtækið hefur innleitt eða styður	U 9, 12, 37
4.13	Aðild að samtökum	U 12
Skuldbinding við hagsmunaaðila (stakeholder engagement)		
4.14	Listi yfir hópa hagsmunaaðila sem starfa með fyrirtækinu	U 18-19
4.15	Aðferðir við val á hagsmunaaðilum sem starfa á með	U 20-21
4.16	Verklag við ákvörðun á samstarfi við hagsmunaaðila	N
4.17	Helstu atriði og málefni sem hafa komið upp í samstarfi við hagsmunaaðila, viðbrögð og birting í skýrslum	N

STÖÐLUD UPPLÝSINGAGJÖF, III HLUTI: Frammistöðuvísar

Fjárhagsleg frammistaða

Fjárhagsleg frammistaða		
EC1	Bein efnahagsleg verðmæti – sköpuð og dreift, þ.m.t. tekjur, rekstrarkostnaður, greiðslur til starfsmanna, framlög og önnur fjárfesting í samfélaginu og greiðslur til ríkisins	U 40-42, V74
EC2	Fjárhagsleg áhrif og önnur áhætta og tækifæri fyrir-tækisins vegna loftslagsbreytinga	N
EC3	Yfirlit yfir skuldbindingar fyrirtækis vegna lífeyris-greiðslna og kaupaukakerfa	N
EC4	Verulegur fjárhagslegur stuðningur frá opinberum aðilum	N
Markaðurinn		
EC6	Stefna og hlutfall innkaupa frá birgjum úr nærsamfélagi	U 42, V74
EC7	Verklag við ráðningar og hlutfall yfirstjórnenda sem ráðnir eru úr heimabyggð þar sem fyrirtækið er með stærri starfsstöðvar	N
Óbein efnahagsleg áhrif		
EC8	Þróun og áhrif af fjárfestingu í innviðum og þjónustu sem eru að mestu leyti til hagsbóta fyrir almenning	N

Umhverfisáhrif			
Efnisnotkun			
EN1	Notkun á hráefni eftir þyngd eða magni	H	36, V74
EN2	Hlutfall endurnnins hráefnis af notuðu hráefni	N	
Orka			
EN3	Bein orkunotkun eftir orkutegund	N	
EN4	Óbein orkunotkun eftir orkutegund	N	
EN5	Orkusparnaður vegna varðveislu og hagræðingar	U	42, V75
Vatn			
EN8	Notkun vatns eftir uppruna	N	
Fjölbreytni lífríkis			
EN11	Staðsetning og stærð landskika í eigu, leigu eða umsjá fyrirtækisins innan verndaðra svæða eða svæða sem liggja að vernduðu landi og landi þar sem fjölbreytni lífríkis er mikil en er þó ekki verndað	N	
EN12	Lýsing á mikilsverðum áhrifum af starfsemi, vörum og þjónustu fyrirtækisins innan verndaðra svæða eða svæða sem liggja að vernduðu landi og landi þar sem fjölbreytni lífríkis er mikil en er þó ekki verndað	N	
Losun, frárennsli og úrgangur			
EN16	Heildar bein og óbein losun gróðurhúsalofttegunda eftir þyngd	U	21, V75-76
EN17	Önnur óbein losun gróðurhúsalofttegunda eftir þyngd	U	21, V75-76
EN19	Losun á ósoneyðandi efnum eftir þyngd	N	
EN20	NOx, SOx og aðrar lofttegundir sem losaðar eru eftir tegund og þyngd	N	
EN21	Heildarfrárennsli vatns eftir gæðum og viðtaka	N	
EN22	Heildarþyngd úrgangs eftir tegund og förgunaraðferð	U	36, V76
EN23	Heildarfjöldi og magn mikilsháttar úrgangs	N	
Vörur og þjónusta			
EN26	Aðgerðir til að draga úr umhverfisáhrifum vöru og þjónustu og árangur aðgerða	U	26-27, V76
EN27	Hlutfall seldra vara og umbúðir sem eru endurnnar eftir tegund	U	37, V77
Hlíting			
EN28	Fjárhæð mikilsháttar sekta og tæmandi listi yfir viðurlög sem fyrirtækið hefur verið látið sæta vegna brota gegn umhverfisverndarlögum og -reglum	N	
Flutningur			
EN29	Mikilsverð umhverfisáhrif vegna flutnings á framleiðsluvörum og öðrum vörum og hráefni sem fyrirtækið notar, sem og vegna ferða starfsmanna	N	
Samfélagsmál: vinnumál og starfsskilyrði			
Vinnuafli			
LA1	Samsetning vinnuafils eftir eðli starfs, starfssamningi og staðsetningu starfsstöðvar	U	32-33, V77
LA2	Starfsmannavelta eftir aldri, kyni og starfsstöð	N	
Kjaramál			
LA4	Hlutfall starfsmanna með almenna kjarasamninga	N	
LA5	Lágmarks uppsagnarfrestur í tengslum við mikilsháttar breytingar á starfsemi, þ.m.t. hvort kveðið sé á um slíkt í kjarasamningum	N	
Vinnueftirlit			
LA7	Tíðni meiðsla, starfstengdra sjúkdóma, fjarverudaga og dauðsföll tengd starfi eftir starfsstöðvum	U	34, V77
LA8	Fræðsla, þjálfun, ráðgjöf, forvarnir og áhættustýringarverkefni sem starfsmönnum og fjölskyldum þeirra, eða almennum borgurum, er boðið upp á í tengslum við alvarlega sjúkdóma	N	
Þjálfun og menntun			
LA10	Meðaltími fræðslustunda á starfsmann á ári eftir starfshópum	N	
LA11	Verkefni er lúta að þekkingarþróun og símenntun sem aðstoða starfsmenn í að viðhalda starfsmöguleikum sínum og aðlagast starfslokum	U	34, V78
LA12	Hlutfall starfsmanna sem undirgangast reglulegt frammistöðumat og eiga starfsþróunarsamtal	U	34, V78
Fjölbreytileiki og jöfn tækifæri			
LA13	Samsetning stjórnenda og starfsmanna eftir kyni, aldri og minnihlutahópum, auk annarra fjölbreytileikavisa	N	

LA14	Hlutfall launa karla og kvenna eftir flokkum	N	
LA15	Endurkoma til starfa og starfslok eftir foreldraorlof eftir kyni	N	
Mannréttindi			
Verklag við fjárfestingar og öflun aðfanga			
HR1	Hlutfall og heildarfjöldi mikilsháttar fjárfestinga þar sem samningar innihalda ákvæði um mannréttindi eða hafa verið rýndir m.t.t. mannréttinda	N	
HR2	Hlutfall mikilvægra birgja og verktaka sem hafa verið rýndir m.t.t. mannréttinda og þar sem gripið hefur verið til aðgerða	U	6-9, 20, 35, 37, 42
HR3	Heildarstundir fræðslu til starfsmanna um stefnur og starfsferla er varða mannréttindamál sem snerta starfsemina, þ.m.t. hlutfall starfsmanna sem hlutu þjálfun	N	
Jafnræði			
HR4	Heildarfjöldi brota gegn jafnræðisstefnu og aðgerðir	N	
Félagafrelsi og kjarasamningar			
HR5	Fjöldi rekstrareininga sem greindar hafa verið með tilliti til þess hvort hætta sé á að brotið sé á rétti starfsmanna til kjarasamninga og þátttöku í stéttarfélögum, og aðgerðir sem gripið hefur verið til að tryggja þessi réttindi	U	13, 15, 18, 32-34, V78
Barnavinna			
HR6	Starfsemi þar sem hætta er á barnavinnu og aðgerðir sem gripið hefur verið til til að útrýma barnavinnu	U	9, 35, 37
Nauðungarvinna og skylduvinna			
HR7	Starfsemi þar sem hætta er á nauðungarvinnu og skylduvinnu og aðgerðir sem gripið hefur verið til til að útrýma nauðungarvinnu og skylduvinnu	U	9, 35, 37
HR10	Hlutfall og fjöldi aðgerða sem hafa þarfnast umfjöllunar og/eða áhættumats vegna mannréttindamála	N	
HR11	Fjöldi mannréttindamála, afgreidd og leyst með formlegum hætti	N	
Félagslegir þættir			
Samfélagið			
SO1	Eðli, umfang og virkni hvers konar verkefna og verklags sem metur og stýrir áhrifum starfseminnar á samfélög	U	13, 20-21, 35-36
SO9	Rekstur með afgerandi neikvæð áhrif á samfélagið	N	
SO10	Mótvægisáðgerðir sem hafa verið innleiddar til að koma í veg fyrir neikvæð áhrif á nærsamfélagið	U	13, 21, 28, 35-36
Spilling			
SO2	Hlutfall og heildarfjöldi viðskiptaeininga sem greindar hafa verið með tilliti til hættu á spillingu	H	21, 32
SO3	Hlutfall starfsmanna sem hlotið hafa þjálfun í ferlum og stefnum til að koma í veg fyrir spillingu	N	
SO4	Viðbrögð við spillingu	N	
Opinber stefna			
SO5	Opinber stefna, þátttaka í opinberri stefnumörkun og þátttaka í starfsemi þrýstihópa	N	
Hlíting			
SO8	Fjárhæð viðurlaga og tæmandi listi yfir viðurlög sem fyrirtækið hefur verið látið sæta vegna brota gegn lögum og reglum	N	
Félagslegir þættir: Vísar um ábyrga vöruþróun			
Heilsa og öryggi viðskiptavina			
PR1	Möguleg áhrif vöru á heilsu og öryggi metið m.t.t. líftíma vörunnar	U	25, 43, V78
Merking vöru og þjónustu			
PR3	Upplýsingagjöf um vöru og þjónustu sem verklag gerir kröfu um og hlutfall mikilvægra vara og þjónustu sem kröfur um upplýsingagjöf ná til	U	25-26, 43, V78-79
PR5	Verklag sem tengist ánægju viðskiptavina, þ.m.t. niðurstöður mælinga á ánægju viðskiptavina	U	7-8, 21, 24, V79-80
Markaðssetning			
PR6	Verkferlar sem stýra fylgni við lög, staðla og eigin reglur um markaðssetningu, þ.m.t. auglýsingar, kynningar og styrkveitingar	N	
Hlíting			
PR9	Fjárhæð sekta vegna brota gegn lögum og reglum vegna vöruframboðs og notkunar á vörum og þjónustu	N	

VIÐAUKI

ECI 1 EFNAHAGSREIKNINGUR EFTIR HAGSMUNAAÐILUM

Tekjur	Hagsmunaaðili	2010	2011	2012
Sala áfengis og tóbaks	Viðskiptavinir	25.365	25.487	26.540
Gjöld				
Vörunotkun (vörur og þjónusta)	Birgjar	22.590	22.733	23.665
Laun og launatengd gjöld	Mannauður	1.469	1.521	1.532
Arður	Eigandi	1.000	1.000	1.050
Félagslegar fjárfestingar	Samfélagið	26	29	26
Eftirstöðvar		294	218	280
Fjármunatekjur		39	9	10
Alls		333	227	290

Upphæðir í millj. kr.

EC 6 VIÐHORF BIRGJA

Helstu niðurstöður viðhorfsskönnunar á meðal áfengis- og tóbaksbirgja. Könnunin gerð í desember 2012.

Viðhorf birgja	Ánægðir	Hvorki né	Óánægðir
Fyrirkomulag áfengissölu á Íslandi	47%	21%	32%
Ánægja með ÁTVR á heildina litið	70%	17%	13%
Tryggja vöruvalsreglur hlutleysi gagnvart birgjum	34%	42%	24%
Þjónusta innkaupadeildar	86%	10%	2%
Þjónusta dreifingarmiðstöðvar	76%	14%	10%
Upplýsingagjöf frá ÁTVR	59%	22%	19%

Allt áfengi og tóbak er keypt af innlendum birgjum.

EN 1 NOTKUN Á HRÁEFNI EFTIR ÞYNGD EÐA MAGNI

GÆÐAPAPPÍR, DAGBLÖÐ OG TÍMARIT

Á skrifstofu og í Vínbúðum á höfuðborgarsvæðinu og á Akureyri er gæðapappír, dagblöðum og tímaritum safnað til endurvinnslu. Jafnframt hefur fólk verið hvatt til að spara útprentanir. Á árinu 2012 var keypt 25% minna af gæðapappír en árið 2011. Til samanburðar þá þarf 43 tré til að framleiða pappírinn.

Kg/stg	2010	2011	2012	Markmið 2013
Skrifstofup.	8,9	8,6	6,4	6,2

EN 5 ORKUNOTKUN

Til að ná fylgjast með orkunotkun hefur verið sett upp sérstakt hússtjórnarkerfi sem vaktar notkun rafmagns og hita og stýrir álagi á Stuðlahálsi 2 en þar eru höfuðstöðvar fyrirtækisins, dreifingarmiðstöð og Vínbúðin Heiðrún. Í grænu skorkorti er sett markmið og fylgst með orkunotkun. Til einföldunar

og til að setja notkunina í samhengi sem flestir skilja er hún umreiknuð í meðalheimilisnotkun og markmið og mælingar miðast við hana. Þannig var rafmagnsnotkun á Stuðlahálsi sambærileg notkun 143 heimila og heitt vatn samsvarar notkun 100 heimila.

Grænt skorkort	2010	2011	2012	Markmið 2013	Útreikningar
Orkunotkun					
Rafmagn	161	136	143	130	Heimili (4,4 Mwst.pr.ár)
Heitt vatn	105	101	100	100	Heimili (573,3 m3)

EN 16–17 CO₂ MÆLINGAR

BEIN OG ÓBEIN LOSUN GRÓÐURHÚSALOFT- TEGUNDA MIÐAÐ VIÐ ÞYNGD

Hér að neðan er yfirlit yfir koltvísýringslosun ÁTVR fyrir árið 2012. Annars vegar er um að ræða losun á CO₂ vegna aksturs bíla ÁTVR og hins vegar vegna flugs starfsfólks ÁTVR. Helstu umhverfisáhrifum vegna vörudreifingar ÁTVR má skipta í tvennt. Í fyrsta lagi losun koltvísýrings vegna eldsneytisbrennslu og í öðru lagi slit á vegum vegna aksturs.

Tonn CO ₂	Áhrif	2012
Fólksbílar	Bein	19
Flutningabílar	Bein	74
Keyptur flutningur	Bein	108
Flug innanlands	Bein	7
Flug erlendis	Bein	22
Starfsfólk ferðir úr og í vinnu	Óbein	140
Sjóflutningar áfengis	Óbein	558

AKSTUR

ÁTVR rak í árslok 2012 48 Vínbúðir sem seldu rúmlega 18,5 milljónir lítra af áfengi sem er nær eingöngu dreift miðlægt frá vöruhúsi á Stuðlahálsi. Áfengi er dreift með eigin bifreiðum í Vínbúðirnar

á höfuðborgarsvæðinu og á Reykjanes, Akranes og Borgarnes en vörudreifing er aðkeypt í aðrar Vínbúðir. Á árinu var kostnaður vegna aðkeyptrar vörudreifingar um 58,9 m.kr í samanburði við 76,8 m.kr. árið áður en verulegur sparnaður varð vegna breytinga á fyrirkomulagi vörudreifingar í kjölfar flutningaútbóðs. Heildarnotkun eldsneytis á flutningabíla ÁTVR var um 28.500 lítrar árið 2012 og eknir kílómetrar um 110 þúsund. Þetta samsvarar því að um 74 tonn af CO₂ fari út í andrúmsloftið.

Heildarnotkun eldsneytis á fólksbíla ÁTVR var um 9.500 lítrar árið 2012 og eknir kílómetrar um 86.000. Þetta samsvarar því að um 19 tonn af CO₂ fari út í andrúmsloftið.

ÁTVR nýtti tíu dísilbíla á árinu 2012. Heildar-eldsneytisnotkun var 38.000 lítrar dísilolíu og eknir 195.977 kílómetrar. Heildarlosun var 93 tonn af CO₂. Samkvæmt upplýsingum á vef Kolviðs er verð vegna kolefnisjöfnunar 2 kr./kg CO₂. Kostnaður ÁTVR við kolefnisjöfnun vegna aksturs á bílum nam því 184.000 krónum.

Umfang aksturs vegna dreifingar þriðja aðila utan höfuðborgarsvæðisins er 108 tonn af CO₂. Miðað er við tölur frá cefic.org en þar er áætlað að losun sé 62 g af CO₂/tonnkílómetra.

FLUG STARFSFÓLK

Starfsfólk ÁTVR flaug samtals 46 ferðir til og frá Íslandi á árinu 2012. Samkvæmt reiknilíkani Kolviðs um kolefnislosun var losun samtals um 22,2 tonn CO₂. Miðað við að verð kolefnisjöfnunar sé 2 kr./kg CO₂ þá er kostnaður ÁTVR við kolefnisjöfnun flugs 44.360 krónur á árinu 2012.

Í innanlandsflugi voru samtals 157 ferðir og flestar til Akureyrar. Samkvæmt reiknilíkani á travelnav.com var losun samtals 7 tonn CO₂. Miðað við að verð kolefnisjöfnunar sé 2 kr./kg CO₂ þá er kostnaður ÁTVR við kolefnisjöfnun innanlandsflugs 14.000 krónur á árinu 2012.

ÓBEIN LOSUN

Gerð var könnun á ferðahögum starfsfólks ÁTVR úr og í vinnu. Niðurstaðan var sú að 140 tonn af CO₂ losna út í andrúmsloftið við að ferðast í og úr vinnu. Til að minnka losun var boðið upp á samgöngustyrk allt árið og aðstaða fyrir starfsfólk löguð. Hreinlætisaðstaða efld og komið upp aðstöðu fyrir hjólríðafólk. Markmiðið er að minnka losun af ferðum starfsfólks um 10% á næsta ári.

Sjóflutningar áfengis eru mældir og áætlað að losun sé 10 g af CO₂/tonnkílómetra í fraktskipum. Með því að bera saman lítrasölu og fjarlægð frá upprunalandi voru þá losar flutningur 558 tonn af CO₂.

EN 22 MAGN ÚRGANGS OG FÖRGUN

Tonn	Umhverfisáhrif	2011	2012	% breyting
Endurrunnið				
Bylgjupappi	Hverfandi áhrif vegna endurvinnslu, óbein áhrif vegna flutnings	139	145	4,3
Plastumbúðir	Hverfandi áhrif vegna endurvinnslu, óbein áhrif vegna flutnings	19	19	0,0
Gæðapappír	Hverfandi áhrif vegna endurvinnslu	4,3	3,7	-14,0
Grófur úrgangur	Hverfandi áhrif vegna endurvinnslu	39,3	37,4	-4,8
Samtals endurrunnið		201,6	205,1	1,7
Urðað				
Blandaður úrgangur	Jarðvegsmengun	23,1	21,3	-7,8
Grófur úrgangur	Jarðvegsmengun	16,9	16,1	-4,7
Samtals urðað		40	37,4	-6,5
Samtals úrgangur		241,6	242,5	0,4
Endurvinnsluhlutfall, %		83	85	

EN 26 LÍFRÆNT RÆKTAD

	Fjöldi teg.	Seldir ltr.	% af seldum ltr.	Einingar
2010	49	41.000	0,22%	52.000
2011	49	49.192	0,27%	67.018
2012	58	58.945	0,32%	75.550

EN 27 HLUTFALL VÖRUFLOKKA SEM SELDIR ERU OG HVERSU MIKIÐ AF UMBÚÐUM ÞEIRRA ENDURHEIMTIST TIL ENDURVINNSLU

Áætlað er að 86% eininga sem seljast í hverjum vöruflokki í Vínbúðunum af gleri, plasti og áldósum sé skilað til Endurvinnslunnar.

Sala eininga í Vínbúðum	2010	2011	2012	Hlutfall skila % 2012*	Áætluð skil 2012
Glerflöskur	7.880.293	8.182.184	8.176.163	81,7	6.679.925
Plast (PET)	342.477	342.649	338.923	87,0	294.863
Áldósir	30.133.218	28.897.319	29.405.095	90,0	26.464.586
Box	463.446	466.262	464.009	Ekki skilagjald	
Annað	15.465	28.507	50.099	Ekki skilagjald	
Alls seldar einingar	38.834.899	37.916.921	38.434.289		

* tölur frá Endurvinnslunni

LA 1 FLOKKUN VINNUAFLS OG HVERNIG RÁÐNINGARSAMNINGAR SKIPTAST EFTIR KYNI

Fjöldi starfsfólks í des.	Alls	Konur	Karlar
2011	380	204	176
2012	389	213	176
Fastráðnir			
2011	205	112	93
2012	211	107	104
Tímavinnustarfsfólk			
2011	175	92	83
2012	178	104	72

LA 7 FJARVISTIR OG SLYS

Slysum hefur fækkað mikið á milli áranna 2011 og 2012. Aðeins voru skráð 3 slys á árinu sem er mjög góður árangur. Slys ársins 2011 voru að mestu bundin við tvær starfsstöðvar. Ráðist var í úrbætur á þeim stöðum árið 2012.

Slys	Karlar	Konur	Alls
2010	4	8	12
2011	3	12	15
2012	1	2	3

LA 11–12 STARFSÞRÓUN

Námskeið haldin bæði í Reykjavík og á Akureyri.

	Vínfræði I-II	Fræðsluskot
Konur	30	99
Karlar	30	57
Fjöldi klukkustunda	136	34
Fjöldi námskeiða	5	17

Á árinu voru frammistöðusamtöl innleidd. Alls fór 40% fastráðins starfsfólks í frammistöðusamtal á árinu.

Þemadagar	
Fjöldi starfsfólks	225
Fjöldi þemadaga	4
Tímafjöldi (klst.)	12

Í tengslum við þemadaga – Toscana og bjór voru haldnar kynningar fyrir starfsfólk bæði í Reykjavík og á Akureyri.

HR 5 FJÖLDI REKSTRAREININGA SEM GREINDAR HAFA VERIÐ MEÐ TILLITI TIL ÞESS HVORT HÆTTA SÉ Á AÐ BROTIÐ SÉ Á RÉTTI STARFSMANNA TIL KJARASAMNINGA OG ÞÁTTTÖKU Í STÉTTARFÉLÖGUM, OG AÐGERÐIR SEM GRIPIÐ HEFUR VERIÐ TIL AÐ TRYGGJA ÞESSI RÉTTINDI

ÁTVR er einungis með starfsemi á Íslandi og því er ekki talin veruleg hættu á að brotið sé á réttindum starfsmanna varðandi samningsrétt eða þátttöku í stéttarfélögum.

PR 1 GÆÐAEFTIRLIT ÁFENGIS

Fjöldi skilaðra eininga á árinu voru 3.532 en voru 3.411 árið áður. Aukningin er 3,5% milli ára.

2010	2011	2012
4.099	3.411	3.532

Fjöldi innkallana á árinu voru 19. Helstu orsakir voru frávik frá gæðum.

Vinna stendur við að fá vottun á skynmatið og tekur óháður þriðji aðili út verkferlið til að tryggja betur gæðastýringu skynmats hjá ÁTVR og tryggja að bestu aðferðum sé beitt.

PR 3 GERÐ VÖRU OG ÞJÓNUSTUUPPLÝSINGA SEM KRAFIST ER Í VERKLAGSREGLUM OG HLUTFALL VÖRU OG ÞJÓNUSTU SEM FELLUR UNDIR SLÍKAR UPPLÝSINGAKRÖFUR

Taflan vísar til skýrslna fyrir 2012.

Mikilvægasti vöru- eða þjónustuflokkur er áfengir drykkir. Óáfengir drykkir, gjafapakkningar, tóbak ofl. eru því ekki í þessum vísi.

ÁTVR framkvæmir ekki eigin merkingu á vörum. Ábyrgð okkar felst fremur í að kanna hvort þær séu í samræmi við lög og reglur. Lög nr. 755/2011 liggja til grundvallar mati á vöru og umbúðum. Þetta er gert í tengslum við innkaup á öllum áfengum drykkjum.

	Já	Nei	Hlutfall áfengis sem hefur verið athugað ³⁾	Hlítning %
1 Upprunaland innihalds		x		
2 Alkóhólmagn		x		
3 Neysluöryggi ¹⁾	x		67%	100%
4 Förgun og umhverfisáhrif og félagsleg áhrif ²⁾	x		92,3%	100%
5 Lífræn ræktun	x		0,32%	100%
6 Fairtrade	x		0,05%	100%

¹⁾ Vörur sem fara í gegnum skynmat hjá Gæðaeftirliti ÁTVR

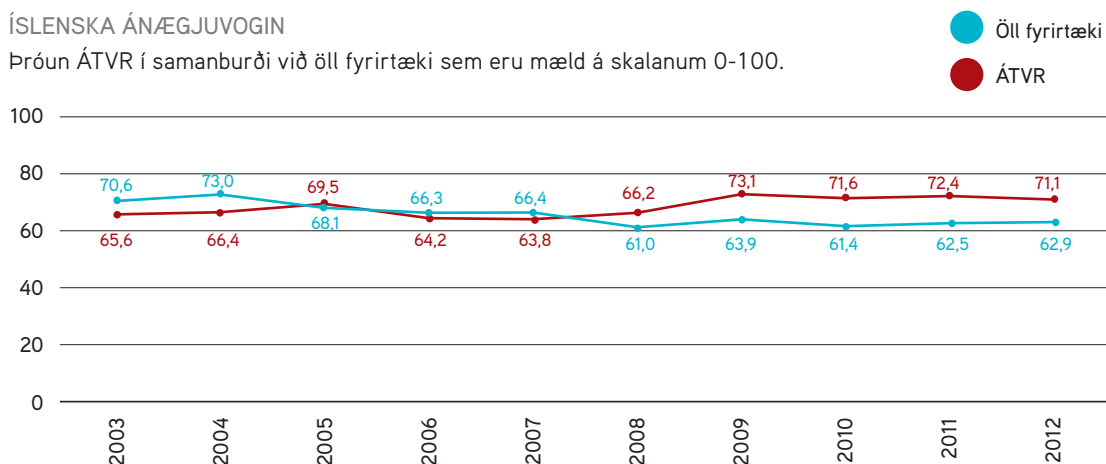
²⁾ Hlutfall af skilgjaldsberandi umbúðum seldum hjá ÁTVR

³⁾ Hlutfall eftir seldum lítrum

PR 5 ÞJÓNUSTA VIÐ VIÐSKIPTAVINI

ÍSLENSKA ÁNÆGJUVOGIN

Þróun ÁTVR í samanburði við öll fyrirtæki sem eru mæld á skalanum 0-100.



ÁNÆGJA MEÐ ÞJÓNUSTU OG VIÐMÓT

Ánægja með þjónustu Vínbúða og viðmót starfsfólks, flokkar eftir stærð Vínbúða og afstöðu kynjanna, einnig upplifun viðskiptavina á viðmóti starfsfólks. Þjónustukönnun framkvæmd af Capacent Gallup á meðal viðskiptavina Vínbúðanna.

Á HEILDINA LITID, HVERSU ÁNÆGÐ(UR) EÐA ÓÁNÆGÐ(UR) ERTU MEÐ ÞJÓNUSTU VÍNBUÐAR-INNAR?

	2010	2011	2012
Stærri Vínbúðir	4,3	4,3	4,2
Minni Vínbúðir	4,3	4,5	4,4

Einkunn á skalanum 1–5 þar sem 5 er hæsta einkunn.

ÁNÆGJA MEÐ ÞJÓNUSTU VÍNBUÐANNA FLOKKAÐ EFTIR AFSTÖÐU KARLA OG KVENNA

Þjónusta Vínbúðanna	Ánægður	Hlutlaus	Óánægður
Heild	84,9%	12,3%	2,8%
Konur	85,9%	11,8%	2,3%
Karlar	84,0%	12,8%	3,2%

Á HEILDINA LITID HVERSU ÁNÆGD(UR) EÐA ÓÁNÆGD(UR) ERTU MEÐ VIÐMÓT STARFSFÓLKS?

	2010	2011	2012
Meðaleinkunn allra Vínbúða	4,6	4,6	4,5

VIÐMÓT STARFSFÓLKS VÍNBUÐANNA FLOKKAÐ EFTIR AFSTÖÐU KARLA OG KVENNA

	Mjög og frekar gott	Hvorki gott eða slæmt	Frekar og mjög slæmt
Heild	92,3%	7,0%	0,7%
Konur	92,6%	6,8%	0,6%
Karlar	92,0%	7,2%	0,8%

MIKILVÆGUSTU ATRIÐIN ÞEGAR KEMUR AÐ ÞJÓNUSTU VÍNBUÐANNA AÐ MATI VIÐSKIPTAVINA

Hversu mikilvægt eða lítilvægt finnst þér eftirfarandi atriði vera í þjónustu Vínbúðarinnar	Mjög mikilvægt	Mjög lítilvægt
Viðmót starfsfólks	63,1%	0,4%
Að verslun sé snyrtileg og aðlaðandi	52,6%	0,6%
Vöruúrval	43,6%	1,0%
Að auðvelt sé að fá bílastæði	39,7%	3,9%
Ráðgjöf starfsfólks við val á víni	37,9%	3,0%
Afgreiðslutími verslunar	35,5%	2,7%
Hraði afgreiðslu	28,3%	2,2%
Að hægt sé að kaupa kældan bjór eða vín	18,6%	25,2%
Nálægð við matvöruverslun eða aðrar verslanir	16,9%	16,3%

ÁFENGIS- OG TÓBAKSVERSLUN RÍKISINS

[www.vinbudin.is](#) | [vinbudin@vinbudin.is](#) | Stuðlaháls 2

Hönnun og uppsetning: Fíton

Ljósmyndir: Vigfús Birgisson o.fl.

Prentun: Oddi

