

STOCKMANN



**STOCKMANN**

YHTEISKUNTAVASTUU 2016



# YHTEISKUNTA- VASTUU 2016

## SISÄLTÖ

Sitoumuksemme	4
Yhteiskuntavastuun strategia	5
Raportointiperiaatteet ja olennaisuus	8
Sidosryhmävuorovaikutus	9
Asiakkaat	10
Henkilöstö	14
Tuotteet	23
Ympäristö	32
Talous ja hallinnointi	39
GRI-sisältöindeksi	43



Vuosi 2016



Talouskatsaus 2016



Hallinnointi 2016

### TIETOA RAPORTISTA

Stockmannin raportointi koostuu neljästä katsauksesta, jotka ovat: Vuosi 2016 -liiketoimintakatsaus, tilinpäätös, hallinnointi ja tämä yhteiskuntavastuun katsaus, joka esittelee Stockmannin vastuullisuustyön teemat, tavoitteet ja edistymisen Global Reporting Initiative (GRI) G4 -raportointiohjeiston mukaisesti.

### TOIMITUSJOHTAJALTA

"Stockmann on sitoutunut YK:n Global Compact -aloitteeseen. Tämän mukaisesti Stockmann edistää ihmisoikeuksia, työelämän oikeuksia, ympäristötyötä ja korruption vastaista toimintaa. Tämä raportti on myös Stockmann-konsernin Global Compact -aloitteen mukainen COP-raportti (Communication on Progress)."

**Lauri Veijalainen**

Toimitusjohtaja

*Varsinainen toimitusjohtajan katsaus löytyy  
Vuosi 2016 liiketoimintakatsauksesta.*



### LUE LISÄÄ

Vuosiraportoinnin kaikki neljä  
katsausta löytyvät osoitteesta  
[vuosi2016.stockmanngroup.com](http://vuosi2016.stockmanngroup.com)



## LUKIJALLE

Vuosi 2016 oli käänteentekevä ja samalla henkilöstöllemme vaativa vuosi, jota leimasivat organisaatiomuutokset, henkilöstövähennykset ja uusien työtapojen käyttöönotto Stockmannin kannattavuuden parantamiseksi. Tehokkuusohjelman toimenpiteiden ansiosta liikeluksemme oli voitollinen kahden tappiollisen vuoden jälkeen. Kävimme aktiivista sidosryhmädialogia ja kiinnitimme erityistä huomiota asiakaskokemukseen.

Jatkoimme työskentelyä entistä vastuullisemman ja läpinäkyvämmän hankintaketjun saavuttamiseksi, ja lisäsimme vastuullisten materiaalien käyttöä omien merkkien vaatteisamme. Sitouduimme vähentämään muovikassien määrää ja aloitimme ostokassivalikoiman uudistamisen tavarataloisamme. Vähensimme merkittävästi myös ruokahävikkiä. Lindex laajensi tekstiilikeräystään ja esitteli 'Even Better Denim' -malliston, jossa on hyödynnetty kuluttajilta kerätystä tekstiileistä valmistettua kierrätyspuuvillaa ja jonka valmistusprosessi on ympäristöystävällisempi ja energiatehokkaampi. Lindex lopetti erillisen Generous-mallistonsa ja otti plus-koot osaksi kaikkia muotikonseptejaan. Stockmannin uusi, LEED Gold -sertifikaatin ansainnut jakelukeskus aloitti toimintansa vuoden aikana. Nykyaikainen ja tehokas jakelukeskus vähentää jatkossa logistiikan päästöjä.

Tähän raporttiin on koottu tärkeimpiä esimerkkejä monista toimenpiteistämme entistä vastuullisemman liiketoiminnan saavuttamiseksi. Hyviä lukuhetkiä! Otamme kommentteja ja palautetta vastaan osoitteeseen [csr@stockmann.com](mailto:csr@stockmann.com).

**Johanna Stenbäck**

Yhteiskuntavastuupäällikkö



# SITOUUMUKSEMME

*Sitoutuminen vastuulliseen toimintaan on keskeinen osa Stockmannin arvoja ja päivittäistä toimintaa. Stockmannin arvolutaus on tarjota asiakkailleen ensiluokkainen monikanavainen ostoselämys tavarataloissa, muotimyymälöissä ja verkkokaupassa. Yhteiskuntavastuutyössämme se tarkoittaa sitoutumista kestävään kehitykseen ja vastuullisten ostoskokemusten tarjoamista asiakkaillemme.*

Stockmannin toiminnassa yhteiskuntavastuutyö kattaa koko arvoketjun, alkaen turvallisten työolojen varmistamisesta hankintaketjussa, jatkuen ympäristövaikutusten minimointiin. Haluamme tarjota asiakkaillemme vastuullisia vaihtoehtoja tuotevalikoimassamme. Asetamme asiakkaat etusijalle ja kiinnitämme huomiota niin työhyvinvointiin kuin ympäristönäkökohtiin. Takaamme tuotteidemme turvallisuuden ja inspiroimme asiakkaitamme vastuullisiin valintoihin.

Vastuullisuustyötämme ohjaavat Stockmannin strategia ja arvot, yhteiskuntavastuun strategia, toimintamaiden kansalliset lait ja säädökset sekä kansainväliset sopimukset ja suositukset, joista tärkein on sitoutuminen YK:n Global Compact -periaatteisiin. Stockmannin Code of Conduct -toimintaperiaatteet määrittävät poikkeuksetta kaikkien työntekijöiden ja johdon tavan

toimia. Stockmann edellyttää myös, että sen tavarantoimittajat ja muut yhteistyökumppanit noudattavat näitä toimintaperiaatteita.

Vastuullisuustyömme on suunnitelmallista ja sitä kehitetään jatkuvasti. Avoin vuoropuhelu ja yhteistyö sidosryhmiemme kanssa sekä vastuullisuustyön etenemisestä viestiminen ja raportointi ovat keskeinen osa yhteiskuntavastuutyötämme.

Vastuullisuustyömme painottuu toiminnallemme olennaisimpiin osa-alueisiin. Olennaiset näkökohdat ja sovitut yhteiskuntavastuun teemat luovat suunnitelmallisen ja pitkäjänteisen perustan Stockmannin yhteiskuntavastuun strategialle.

## YK:N KESTÄVÄN KEHITYKSEN TAVOITTEET

Stockmann on sitoutunut edistämään YK:n yleiskokouksessa vuonna 2015 hyväksyttyjä YK:n kestävä kehityksen tavoitteita. Kunnianhimoisia tavoitteita on 17, ja ne ovat osa Agenda 2030 -toimintaohjelmaa, jolla pyritään poistamaan köyhyys, suojelemaan planeettaamme ja varmistamaan hyvinvointi kaikille vuoteen 2030 mennessä. Olemme tunnistaneet näistä neljä tavoitetta, jotka ovat olennaisimpia ydintoiminnallemme ja joiden toteutumiseen voimme eniten vaikuttaa.

### VASTUULLISTA KULUTTAMISTA

Meille tärkein tavoite, johon sisältyy yhteiskuntavastuun visiomme tarjota asiakkaillemme vastuullisia ostoskokemuksia, sekä sitoumuksemme työskennellä vastuullisen ja läpinäkyvän hankintaketjun eteen.



### IHMISARVOISTA TYÖTÄ JA TALOUSKASVUA

Tämä tavoite pitää sisällään vastuumme tarjota oikeudenmukainen työympäristö henkilöstöllemme ja taata se myös hankintaketjussamme, sekä pyrkimyksemme kannattavaan liiketoimintaan.



### ILMASTOTEKOJA

Energiatohokkuuden parantaminen ja ilmastomuutoksen hillitseminen päästövähennystavoitteiden asettamisen kautta ovat keskeisiä Stockmannin ympäristötyön kannalta.



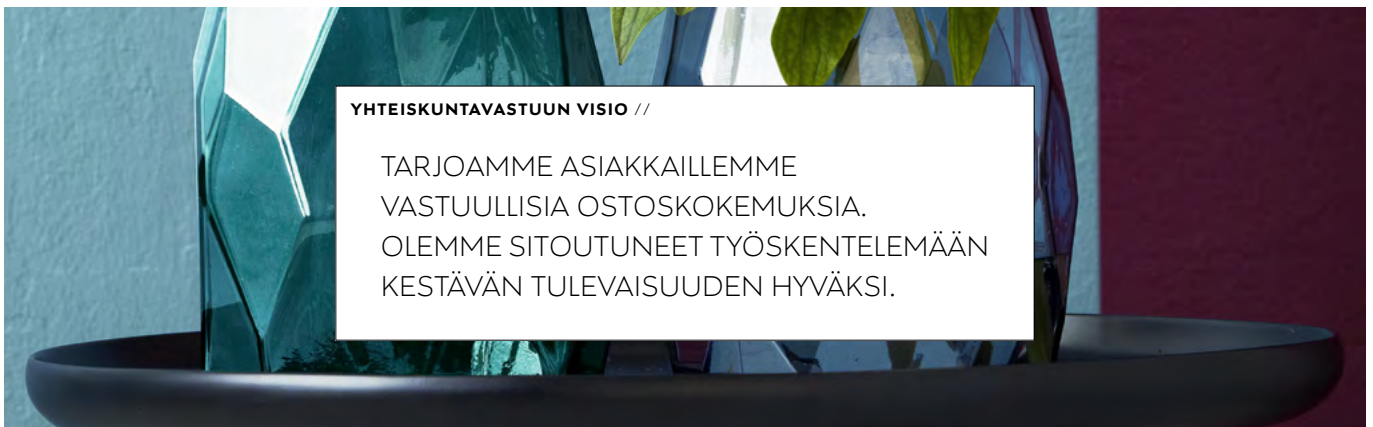
### YHTEISTYÖ JA KUMPPANUUS

Teemme tätä yhdessä: asiakkaat, henkilöstö, osakkeenomistajat, tavarantoimittajat, viranomaiset sekä muut organisaatiot ja kumppanit ovat kaikki tärkeässä roolissa tavoitteiden saavuttamisessa.



### YHTEISKUNTAVASTUUN VISIO //

TARJOAMME ASIAKKAILLEMME VASTUULLISIA OSTOSKOKEMUKSIA. OLEMME SITOUTUNEET TYÖSKENTELEMÄÄN KESTÄVÄN TULEVAISUUDEN HYVÄKSI.



# YHTEISKUNTAVASTUUN STRATEGIA

*Yhteiskuntavastuun strategiassa vuosille 2016-2018 määritellään Stockmannin vastuullisuustyön prioriteetit ja tavoitteet. Asetamme konkreettisia tavoitteita ja toimintakohtia parantaaksemme asemaamme vastuullisena yrityskansalaisena.*

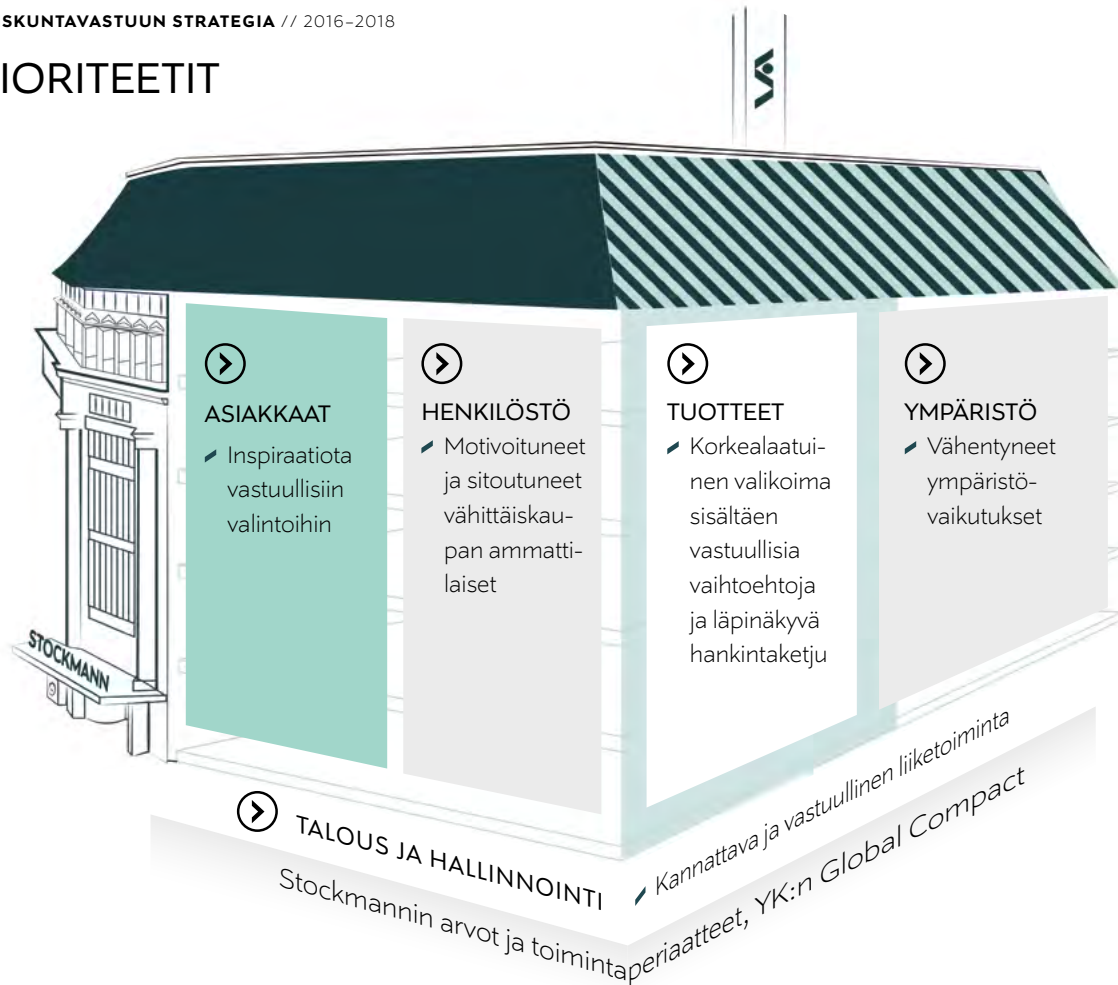
Nämä tavoitteet, jotka esitellään yksityiskohtaisesti jäljempänä olevassa taulukossa, on asetettu tukemaan konsernin strategiaa ja Stockmannin liiketoiminnan tavoitteita, parantamalla asiakaslähtöisyyttä ja tehokkuutta. Työskentelemme päämäärätietoisesti saavuttaaksemme nämä tavoitteet, jotka on ryhmitelty viiteen Stockmannille olennaiseen vastuullisuusteemaan, ja jotka kattavat koko arvoketjun. Yhteiskuntavastuun strategia hyväksyttiin Stockmann-konsernin johtoryhmässä alkuvuodesta 2016, jonka jälkeen tavoitteet, toimintakohdat ja suorituskykymittarit (KPI)

täydennettiin vuoden kuluessa. Stockmannin strategia ja arvot, Code of Conduct -toimintaperiaatteet, olennaisuusanalyysi ja 10 YK:n Global Compact -periaatetta muodostavat pohjan Stockmannin yhteiskuntavastuun strategialle.

Lindexin tavoitteena on asema johtavana muotiliikkeenä, joka tunnetaan yhtenä alan vastuullisimpana, avoimimpana ja luotetuimpana yrityksenä. Lindex etsii keinoja toimiakseen paremmin kuin 'business as usual' ja haluaa ajaa muutosta. Kunnianhimoiset tavoitteet, jotka koskevat mm. kuituja, prosesseja ja valmistusta, sisältävät seuraavat tavoitteet: 80 prosenttia Lindexin mallistoista tulevat vastuullisista lähteistä vuoteen 2020 mennessä ja 100 prosenttia tuotteissa käytetystä puuvillasta on joko luomupuuvillaa, BCI-puuvillaa (Better Cotton Initiative) tai kierrätettyä puuvillaa. Vastuullisuutta tarkastellaan elinkaarinäkökulmasta, alkaen tuotteen suunnittelusta, jatkuen uudelleen käyttöön ja lopulta kierrätykseen, kun vaate ei ole enää käyttökunnossa.

## YHTEISKUNTAVASTUUN STRATEGIA // 2016-2018

### PRIORITEETIT



YHTEISKUNTA- VASTUUN TEEMAT	TAVOITTEET JA TOIMINTAKOHDAT	SUORITUSKYKYMITTARIT (KPI) JA KEHITYS VUONNA 2016	STATUS
<b>ASIAKKAAT</b>  INSPIRAATIOTA VASTUULLISIIN VALINTOIHIIN	Rakennamme jatkuvaa vuoropuhelua nostaaksemme asiakastytyvyyttä	Jatkoimme aktiivista vuoropuhelua kaikkien sidosryhmien kanssa. Net Promoter Score (NPS)-lukumme oli 40; menossa oikeaan suuntaan mutta ei vielä asettamallamme pitkän aikavälin tavoitetasolla 60 (asteikolla -100 - +100).	● Tavoite saavuttamatta
	Jaamme tietoa yhteiskuntavastuutyöstämme ja vastuullisista vaihtoehtoista	Jaoin tietoa vastuullisista vaihtoehtoista ja yhteiskuntavastuutyöstämme kanavissamme: raporteissa, verkkosivuilla, sosiaalisessa mediassa, vastauksissa asiakkaille, medialle ja kansalaisjärjestöille, sekä ohjeistamalla henkilöstöämme. Tavoitteemme on inspiroida asiakkaitamme vastuullisilla vaihtoehtoilta entistä paremmin.	● Matkalla tavoitteeseen
	Yhteiskuntavastuu- ja hyväntekeväisyysprojektit ovat säännöllistä toimintaamme	Lahjoitimme tuotenäytteitä, materiaaleja ja elintarvikkeita yhteistyökumppanien kautta ja osallistuimme hyväntekeväisyysprojekteihin, kuten Lindexin Roosa nauha - ja pyörästyskampanjat.	● Tavoite saavutettu
	Varmistamme asiakkaiden yksityisyydensuojan	Vuoden aikana ei ollut tapauksia, joissa asiakkaiden yksityisyydensuojaa olisi rikottu, kuten tavoitteemme on.	● Tavoite saavutettu
<b>HENKILÖSTÖ</b>  MOTIVOITU- NEET JA SITOU- TUNEET VÄHITTÄIS- KAUPAN AMMATTILAISET	Parannamme työhyvinvointia	Vaikka kehitystä olikin oikeaan suuntaan, Stockmannin OHI-kyselyn (Organizational Health Index) tulos 38 ei vastannut asettamaamme tavoitetta, joka on tulos 50 (asteikolla 0-100).	● Tavoite saavuttamatta
	Edistämme selkeitä työrooleja ja tavoitteita	85 prosenttia Stockmann Retail ja Real Estate -yksiköiden henkilöstöstä Suomessa kävi PDD-kehityskeskustelun (performance and development discussion) esimiehensä kanssa. Tavoitteemme on 100 prosenttia. Lindexillä kaikilla vakituilla työntekijöillä on vuotuinen kehityskeskustelu esimiehensä kanssa.	● Matkalla tavoitteeseen
	Takaamme turvallisen työympäristön	Vuoden aikana Suomessa raportoitiin 148 (127) työtapaturmaa työpaikalla, sekä 86 työmatkan aikana sattunutta tapaturmaa. Ruotsissa tapaturmia raportoitiin 62 (113), sisältäen työmatkoilla tapahtuneet tapaukset. Yksikään tapaturma ei johtanut vakavaan loukkaantumiseen. Tarkempi tavoite työtapaturmien vähentämiseksi asetetaan vuoden 2017 aikana.	● Tavoite asettamatta
<b>TUOTTEET</b>  KORKEA- LAATUINEN VALIKOIMA SISÄLTÄEN VASTUULLISIA VAIHTOEHTOJA JA LÄPINÄKYVÄ HANKINTA- KETJU	Tarjoamme laajan valikoiman turvallisia ja kestäviä laatutuotteita	Pääsimme tavoitteeseen: vuoden aikana ei ollut yhtään takaisinvetoa omien merkkien tai oman maahantuonnin tuotteissa.	● Tavoite saavutettu
	Nostamme esiin vastuullisia ja ympäristöystävällisiä tuotteita	Kerroimme vastuullisista vaihtoehtoista omilla kanavissamme. Tavoitteenamme on tehdä valikoimamme vastuullisia brändejä ja ympäristöystävällisiä tuotteita tunnetummiksi asiakkaillemme.	● Matkalla tavoitteeseen
	Tarjoamme kilpailukyisen valikoiman luomutuotteita	Luomutuotteiden myynnin osuus kaikesta ruoan myynnistä oli tavoitteemme mukaisesti edellisen vuoden tasolla: 4,4 prosenttia (2015: 4,6 prosenttia). Stockmann on luomumyynnin osuudellaan edelläkävijä, verrattuna Suomen keskiarvoon, joka on 2 prosenttia ruoan myynnistä.*  *) Pro Luomun arvio: luomun markkinaosuus elintarvikemyynnin arvosta Suomessa vuonna 2016	● Tavoite saavutettu
	Lisäämme vastuullisten materiaalien käyttöä omien merkkien vaatteissa	Yli 50 prosenttia Lindexin valikoimasta on valmistettu vastuullisista materiaaleista. Tavoite on, että 80 prosenttia Lindexin vaatteista on valmistettu vastuullisista materiaaleista vuoteen 2020 mennessä. Noin 90 prosenttia Lindexin käyttämästä puuvillasta on vastuullisista lähteistä, eli luomu-, Better cotton - tai kierrätyspuuvillaa. Tavoite on saavuttaa 100 prosenttia vuoteen 2020 mennessä. Vuonna 2016 Lindex julkaisi uuden 'Even Better Denim' farkkumalliston, joka on valmistettu vastuullisesta puuvillasta, sisältäen myös kuluttajilta kerätyistä vaatteista valmistettua kierrätyspuuvillaa, mikä on askel kohti kiertotaloutta. Vuonna 2016 Lindex myi noin 28 miljoonaa vastuullisista materiaaleista valmistettua vaatetta.	● Matkalla tavoitteeseen

YHTEISKUNTA- VASTUUN TEEMAT	TAVOITTEET JA TOIMINTAKOHDAT	SUORITUSKYKYMITTARIT (KPI) JA KEHITYS VUONNA 2016	STATUS
<b>TUOTTEET</b>  KORKEA- LAATUINEN VALIKOIMA SISÄLTÄEN VASTUULLISIA VAIHTOEHTOJA JA LÄPINÄKYVÄ HANKINTA- KETJU	Lisäämme vastuullisten materiaalien käyttöä omien merkkien vaatteissa	NOOM-merkin naistenvaatteiden lisäksi luomupuuvillasta valmistettuja vaatteita nähdään kevään 2017 mallistoissa Stockmannin omilla lastenvaatermerkeillä Bogi, Cube&CO ja Bel.	● Matkalla tavoitteen- seen
	Edistämme läpinäkyvyyttä omien merkkien arvoketjussa	Julkaisimme kattavan toimittaja- ja tehdaslistan muodin omien merkkien osalta, kuten tavoitteemme oli. Tavoitteemme on sisällyttää kodin alue vuoden 2018 loppuun mennessä.	● Matkalla tavoitteen- seen
	Teemme yhteistyötä parantaaksemme työoloja omien merkkien toimittajaverkostossa	Tavoitteemme on saada kaikki omien merkkien toimittajat ja tehtaat allekirjoittamaan Stockmannin toimintaperiaatteet, ja lisäksi riskimaissa allekirjoittamaan BSCI:n toimintaperiaatteet ja läpikäymään BSCI- auditointi vuoden 2018 loppuun mennessä. Jatkoimme työskentelyä näiden tavoitteiden saavuttamiseksi.	● Matkalla tavoitteen- seen
<b>YMPÄRISTÖ</b>  VÄHENTYNEET YMPÄRISTÖ- VAIKUTUKSET	Jatkamme energiatohokkuuden parantamista	Saavutimme vähittäiskaupan energiatohokkuussopimuksen vuosien 2009- 2016 sopimuskauten mukaisen tavoitteen vähentää energiakulutustamme 9 prosenttia Suomen tavarataloissa. Jatkotavoitteemme on parantaa kiinteistö- jemme energiatohokkuutta 4 prosenttia vuoteen 2020 mennessä.	● Matkalla tavoitteen- seen
	Vähennämme logistiikan ympäristövaikutuksia	Saavutimme merkittävän laskun kuormien määrässä, ja asetimme näin suunnan kohti tavoitettamme vähentää kuljetusten päästöjä Suomessa 10 prosentilla vuoden 2018 loppuun mennessä.	● Matkalla tavoitteen- seen
	Minimoimme jätteen määrän ja etsimme uusia mahdollisuuksia uudelleenkäyttöön ja kierrätykseen	Tavoitteemme on vähentää ruokahävikkiä 25 prosentilla vuoden 2018 lop- puun mennessä, ja saimme ruokahävikin määrää vähennettyä myös vuonna 2016. Biojätteen määrä laski jälleen 15 prosentilla, toista vuotta peräkkäin. Saavutimme 70-prosentin kierrätysastetavoitteemme, kun 70,5 prosenttia Suomen tavaratalojen jätteestä ohjattiin kierrätykseen. Edistimme kierrätystä lahjoittamalla tuotenäytteitä, materiaaleja ja ruokaa hyväntekeväisyyteen. Uuden kumppanin myötä Oulun tavaratalossa saavutimme tavoitteemme, että jokaisessa tavaratalossa on vähintään yksi ruokalahjoituskumppani.	● Tavoite saavutettu
<b>TALOUS JA HALLINNOINTI</b>  KANNATTAVA JA VASTUULLINEN LIIKETOIMINTA	Olemme sitoutuneet toimimaan eettisesti korkealla tasolla ja läpi- näkyvästi sitoutumalla Stockmannin toiminta- periaatteisiin, YK:n Global Compact -aloitteeseen ja Business Social Compliance Initiativeen (BSCI)	Stockmann-konsernin toimintaperiaatteita koskevan verkkokoulutuksen jalkautus jatkui vuonna 2016. Vuoden 2016 loppuun mennessä 33 prosent- tia Stockmannin tukitoimintojen henkilökunnasta ja tavaratalojen päälli- köistä oli suorittanut koulutuksen. Jalkautukselle on suunniteltu jatkoa vuonna 2017, saavuttaaksemme tavoitteemme, joka on että kaikki konser- nin työntekijät ovat suorittaneet koulutuksen vuoden 2018 loppuun men- nessä. Tavoitteemme on saada kaikki Stockmannin toimittajat allekirjoitta- maan Stockmannin toimintaperiaatteet, ja lisäksi riskimaissa toimivien osalta allekirjoittamaan BSCI:n toimintaperiaatteet vuoden 2018 loppuun mennessä. Jatkoimme työskentelyä näiden tavoitteiden saavuttamiseksi.	● Matkalla tavoitteen- seen
	Tuotamme taloudellista lisäarvoa sidosryhmillemme	Saavutimme positiivisen liikutuksen, kun konsernin oikaistu liikutulos vuonna 2016 kasvoi 20,2 miljoonaan euroon (-28,5 miljoonaa euroa). Vuoden liikutulos oli edelleen negatiivinen, ja hallitus esittää varsinaiselle yhtiökokoukselle, että vuoden 2016 tuloksesta ei jaeta osinkoa. Suurin osa konsernin toiminnan tuottamasta taloudellisesta lisäarvosta menee edelleen tavarantoimittajille ja henkilöstölle: vuonna 2016 ostot toimitta- jilta olivat 981,4 miljoonaa euroa ja henkilöstölle maksetut palkat, palkkiot ja eläkemaksut 250,8 miljoonaa euroa.	● Matkalla tavoitteen- seen
	Viestimme yhteiskunta- vastuutyöstämme läpinäkyvästi ja luotet- tavasti, osana integroi- tua raportointia	Uusimme raportointiamme julkaisemalla integroidut katsaukset: liiketoimin- takatsaus, tilinpäätös, hallinnointi ja yhteiskuntavastuun katsaus. Tämän välitavoitteen saavuttaminen valmistelee meitä kohti tavoitettamme rapor- toida täysin integroidusti vuoden 2018 osalta. Lisäsimme läpinäkyvyyttä julkaisemalla yksityiskohtaista tietoa yhteiskuntavastuustrategian tavoitteista.	● Matkalla tavoitteen- seen
	Toteutamme ihmis- oikeusarvioinnin tär- keimpien sidosryh- miemme osalta	Maissa, joissa Lindexillä on myymälöitä, toteutettiin vuoden lopussa itse- arviointikysely, jossa selvitettiin ihmisoikeuksien toteutumista. Tämä kysely oli ensimmäinen askel kohti tavoitettamme toteuttaa ihmisoikeusarviointi tärkeimpien sidosryhmiemme osalta vuoden 2018 loppuun mennessä.	● Matkalla tavoitteen- seen

# RAPORTOINTIPERIAATTEET JA OLENNAISUUS

*Tämä yhteiskuntavastuun katsaus 2016 on osa Stockmann-konsernin vuosittaista raportointia, joka koostuu neljästä katsauksesta. Nämä ovat Vuosi 2016 -liiketoimintakatsaus, tilinpäätös, hallinnointi sekä tämä yhteiskuntavastuun katsaus, joka esittelee yhteiskuntavastuun painopistealueet ja tulokset Global Reporting Initiative (GRI) G4 -raportointiohjeiston mukaisesti. Yhteiskuntavastuun katsaus julkaistaan vuosittain, ja se on tarkoitettu keskeisille sidosryhmillämme.*

## RAPORTOINTIPERIAATTEET

Tämän katsauksen raportointijakso on tilivuosi (1.1.–31.12.2016). Edellinen, vuoden 2015 yhteiskuntavastuun raportti julkaistiin 23.2.2016.

Vuoden 2016 yhteiskuntavastuun katsaus kattaa kaikki Stockmann-konsernin omat toiminnot, jotka vuonna 2016 koostuivat kolmesta liiketoimintayksiköstä – Stockmann Retail, Real Estate ja Lindex – 17 maassa, konsernin yhteisistä tukitoiminnoista ja pääkonttorista Helsingissä ja ostokonttoreista viidessä Aasian maassa. Yhteiskuntavastuun katsauksessa esitetyt luvut eivät sisällä tavaratalotoimintaa Venäjällä, johtuen toiminnan myynnistä 1.2.2016. Raportti ei myöskään kata Lindexin Venäjän myymälöitä, jotka suljettiin toukokuun 2016 loppuun mennessä.

Toimitusketjua käsitellään olennaisuusanalyysin määrittämissä laajuudessa. Raportti ei sisällä tietoja Lindexin franchising-myymlöistä, joita on 37 myymälää kuudessa eri maassa. Niiden toiminnasta vastaa viisi franchising-kumppania.

GRI-indikaattorit on valittu olennaisuuden perusteella. GRI-sisältöindeksi löytyy tämän katsauksen lopusta. Tavoitteenamme on raportoida olennaiset tunnusluvut Suomen ja Ruotsin osalta, jotka ovat päätoimintamaamme liikevaihdon ja henkilöstömäärän perusteella. Johtuen eroista raportointikäytännöissä konsernin yksiköiden välillä, osa henkilöstöä ja ympäristöä koskevista tunnusluvuista raportoidaan vain Suomen osalta, jonka osuus konsernin liikevaihdosta oli 45 (52) prosenttia vuonna 2016 ja henkilöstömäärästä 40 (46) prosenttia vuoden lopussa. Nämä poikkeukset sekä mittaus- ja laskentaperiaatteet on kuvattu kyseisten tunnuslukujen yhteydessä. Tavoitteena on laajentaa ja yhtenäistää raportointia vähitellen kattavammaksi.

Tämä Stockmannin yhteiskuntavastuun katsaus on laadittu GRI:n (Global Reporting Initiative) G4-raportointiohjeiston mukaisesti. Sovellamme ohjeiston peruslaajuutta (Core). Raportille ei ole tehty ulkopuolista varmennusta. Tilinpäätöksessä esitellyt taloudelliset tunnusluvut ovat ulkopuolisen varmentamien. G4-ohjeiston mukainen erityinen perussisältö on esitetty Stockmannin viiden yhteiskuntavastuun teeman mukaan.

Stockmannin tytäryhtiö Lindex julkaisee lisäksi oman yhteiskuntavastuuraporttinsa, jossa on tarkempaa tietoa Lindexin vastuullisuustyöstä. Lisätietoja löytyy myös osoitteesta [lindex.com](http://lindex.com).

## OLENNAISUUSANALYYSI

Vastuullisuustyömme painottuu toiminnallemme olennaisimpiin osa-alueisiin. Olennaisuuden tarkastelu on jatkuvaa toimintaa. Stockmann määritteli olennaiset yhteiskuntavastuun näkökohdat GRI G4 -prosessin mukaisesti vuosina 2012–2014. Tunnistimme 31 olennaista näkökohtaa, jotka on luokiteltu viiden yhteiskuntavastuun teeman mukaan: asiakkaat, henkilöstö, tuotteet, ympäristö, talous ja hallinnointi. Nämä teemat ja näkökohdat myös määrittävät tämän yhteiskuntavastuun katsauksen sisällön ja rakenteen. Olennaisuusanalyysiprosessi on kuvattu kokonaisuudessaan konsernin verkkosivuilla sekä edellisessä, vuoden 2015 yhteiskuntavastuun katsauksessa.

Yhteiskuntavastuustrategian 2016–2018 valmistelun aikana yhteiskuntavastuun teemoja katsottiin uudelleen ja niitä arvioitiin ja päivitettiin tarpeen mukaan.

Lindexin oma, jatkuva olennaisuusanalyysi täydentää konsernin olennaisuusanalyysiä, tuoden esiin Lindexin sidosryhmien näkökulmia, huomioiden Lindexin liiketoimintaan liittyvät erityispiirteet. Vuonna 2016 Lindex aloitti sidosryhmäarvioinnin, joka jatkuu vuonna 2017. Vaikka sidosryhmien näkökulmien välillä löytyi eroja, kaikki olivat yhtä mieltä siitä, että tärkeimpiä ovat Lindexin tuotteisiin ja tuotteiden elinkaareen liittyvät näkökohdat, kuten materiaalivalinnat, tuoteturvallisuus ja työolot tuotteiden valmistuksessa. Vastauksena tähän tulokseen, Lindexin vastuullisuusraportointi tulee keskittymään tuotteiden elinkaarinäkökulmaan.



# SIDOSRYHMÄVUOROVAIKUTUS

*Käymme aktiivista ja jatkuvaa vuoropuhelua sidosryhmiemme kanssa vahvistaaksemme suhteita ja ymmärtääksemme paremmin Stockmanniin kohdistuvia odotuksia ja toiveita. Olemme tunnistanee viisi tärkeintä sidosryhmää, joilla on suurin vaikutus liiketoimintaamme ja joihin liiketoiminnallamme on suurin vaikutus. Nämä ryhmät ja sidosryhmävuoropuhelu heidän kanssaan esitellään pääpiirteittäin seuraavaksi.*

## ASIAKKAAT

Asiakkaat ovat tärkein sidosryhmämme, ja yksi yhtiön arvoista on asiakkaidemme inspirointi. Käymme suoraa vuoropuhelua asiakkaiden kanssa myymälöissä sekä lisäksi asiakaspalvelun ja sosiaalisen median kautta, satojen yhteydenottojen kautta joka päivä. Järjestämme asiakaskyselyjä ja Stockmann-tavarataloilla on asiakaspaneeli, jotta voisimme ymmärtää paremmin asiakkaiden tarpeita ja odotuksia Stockmannia kohtaan. Osallistamme asiakkaitamme jakamaan ideoita. Yksi esimerkki tästä on vuoden 2016 alussa käynnistetty asiakastuntijaohjelma, jonka puitteissa asiakkaamme osallistuivat maaliskuussa 2017 avattavan Tapiolan uuden tavaratalon suunnitteluun ja kehitykseen. Jaamme asiakkaille tietoa asiakaskohtaamisen, asiakaspalvelun, verkkosivustojen, painettujen aineistojen sekä raporttien kautta.

## HENKILÖSTÖ

Arvostamme henkilöstöämme ja sen sitoutumista yritykseen. Tavoitteemme on olla houkutteleva työnantaja työmarkkinoilla. Vuosi 2016 oli henkilöstöllemme vaativa vuosi, jota leimasivat organisaatiomuutokset ja uusien työtapojen käyttöönotto. Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen olivat aiheita, joita henkilöstömme nosti esiin vuoden aikana, ja johto suhtautuu tähän vakavuudella. Työskentelemme jatkuvasti työympäristön parantamiseksi ja kehittääksemme vuorovaikutusta työntekijöiden kanssa. Vuoden aikana Stockmannin työntekijät ovat osallistuneet vuorovaikutukseen ja käyneet vuoropuhelua monin eri tavoin ja eri kanavien kautta, muun muassa intranetin, tiimipalaverien ja tiedotustilaisuuksien avulla. Stockmann on osallistanut työntekijöitä keskusteluun ja kuunnellut heitä myös tutkimusten kautta, kuten organisaation terveyttä ja suorituskykyä mittaavan OHI-kyselyn (Organizational Health Index) kautta. Kaikissa tavarataloissa sekä Takomotien toimistolla järjestettiin uuden Stockmannin kick-off -tilaisuudet syksyn aikana.

## OSAKKEENOMISTAJAT JA SIIJOITTAJAT

Stockmann haluaa olla kiinnostava ja haluttu sijoituskohde pääomamarkkinoilla. Keskeisiä osakkeenomistajien ja sijoittajien esille nostamia aiheita ja huolenaiheita ovat tuloskehitys, strategian toteutuminen, taloudelliset tavoitteet ja osingonjako. Yhteiskuntavastuuseen liittyvät tiedustelut ovat jonkin verran lisääntyneet viime vuosina, ja koskeneet muun muassa asiakas- ja henkilöstön tyytyväisyyttä. Annamme osakkeenomistajille ja

sijoittajille tietoa pörssiyhtiötä koskevien vaatimusten mukaisesti pörssitiedotteiden, tulos- ja vuosisraporttien, konsernin verkkosivuston, webcast-lähetysten ja säännöllisten sijoittajasuhdetapaamisten avulla. Osakkeenomistajien varsinainen yhtiökokous pidetään vuosittain yleensä maaliskuussa.

## TAVARANTOIMITTAJAT JA PALVELUNTARJOAJAT

Pitkäaikaiset suhteet tavarantoimittajiin ja palveluntarjoajiin ovat avainasemassa vastuullisuustyön ja tuotannon jatkuvan parantamisen kannalta. Tavoitteena on kehittää kumppanuuksemme, ja siten taata hyvät liiketoimintaolosuhteet kaikille osapuolille sekä paras mahdollinen palvelu asiakkaillemme. Kaikien tavarantoimittajien odotetaan noudattavan Stockmannin toimintaperiaatteita. Käymme aktiivista ja suoraa vuoropuhelua omien merkkien tavarantoimittajien ja tuottajien kanssa paikallisten ostokonttoriemme kautta, järjestämällä kokouksia ja työpajoja sekä tekemällä säännöllisiä vierailuja tavarantoimittajien luo. Vuoropuhelua käydään myös tehtaiden ja tuotantoyksiköiden tarkastusten yhteydessä. Kannustamme tavarantoimittajiamme osallistumaan BSCI:n (Business Social Compliance Initiative) koulutuksiin ja työpajoihin. Tapaamme kansainvälisten ja kotimaisten brändituotteiden toimittajia säännöllisesti ostoneuvotteluissa, joissa keskustellaan myös vastuullisuusasioista.

## VIRANOMAISET JA JÄRJESTÖT

Käymme vuoropuhelua viranomaisen ja järjestöjen kanssa esimerkiksi verkostojen ja eri järjestöjen jäsenyyksien välityksellä sekä kehitystyön ja kehittämishankkeiden yhteydessä. Teemme yhteistyötä kansalaisjärjestöjen kanssa ja osallistumme erilaisiin hyväntekeväisyysprojekteihin. Jaamme tietoa verkkosivustollamme, vastaamme tiedusteluihin ja osallistumme seminaareihin ja tapaamisiin.

## TÄRKEIMMÄT ESIINNOSTETUT VASTUULLISUUSAIHEET 2016

Vuonna 2016 sidosryhmien esiin nostamia aiheita olivat esimerkiksi asiakaspalvelun nopeus ja saatavuus, asiakastytyväisyys, henkilöstön hyvinvointi ja työtaakka, ihmisoikeudet ja sosiaaliset olot tekstiilien ja ruoan toimitusketjussa, puuvillan tuotantoon liittyvät ihmisoikeusriskit sekä materiaalien jäljitettävyyden, Syyrian pakolaisten oikeuksien turvaaminen Turkin hankintaketjuissa, vastuulliset materiaalit ja sertifikaatit, turkistalotteet, kemikaalit vaatteissa ja kosmetiikassa, muovikassien käyttö, ruokahävikki, vastuullisuussertifioitujen elintarvikkeiden kuten suklaiden ja kahvin valikoima, eläinten oikeudet halal-lihaan liittyen, stockmann.com-verkkokaupan lähetysten pakkaaminen, kierrätys ja yhteiskunnallinen sitoutuminen. Sidosryhmätoiminnassa esille nousseet keskeiset asiat ja huolenaiheet sekä vastauksemme niihin on esitetty relevantissa osassa tätä katsausta.

# ASIAKKAAT

*Asiakkaat ovat Stockmannin tärkein sidosryhmä ja yksi yrityksen arvoista onkin asiakkaiden inspirointi. Kuuntelemme ja arvostamme asiakkaitamme ja teemme jokaisesta asiakaskohtamisesta erityisen. Haluamme kehittää vuoropuhelua asiakkaidemme kanssa ja ymmärtää paremmin heidän tarpeitaan ja odotuksiaan Stockmannia kohtaan. Stockmann noudattaa toiminnassaan voimassa olevaa, kilpailua ja yksityisyydensuojaa koskevaa lainsäädäntöä, ja edistää vapaata kilpailua toimialallaan.*

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

Stockmann-tavaratalot tunnetaan asiakaslähtöisestä palvelustaan. Erinomainen ja asiantunteva asiakaspalvelu saavutetaan henkilökunnan säännöllisellä koulutuksella alkaen perusteellisesta perehdyttämisestä. Stockmannin arvo ”Inspiroimme asiakkaitamme” ohjaa vahvasti yrityksen toimintaa. Keskitymme takaamaan alan parhaan palvelun, joka ylittää asiakkaan odotukset. Konsernin liiketoimintayksiköt kehittävät toimintaansa asiakastytyväisyytystutkimusten sekä asiakas- ja henkilöstöpalautteen perusteella. Asiakassuhteesta kertovia tietoja hyödynnetään asiakaspalvelun ja myynnin kehittämisessä, henkilöstön päivittäisessä ohjaamisessa, osaamisen kehittämisessä, palkitsemisessa ja sitouttamisessa sekä koulutusohjelmien suunnittelussa.

### ASIAKASTYTYVÄISYYS (PR5)

Asiakastytyväisyyden mittaaminen on jatkuva prosessi Stockmann-tavarataloissa. Asiakaspalautteiden kautta ja asiakkaiden tyytyväisyyttä mittaamalla saamamme tieto on meille arvokasta ja antaa mahdollisuuden esimerkiksi tunnistaa kehitysalueita. Kaikki asiakaskohtamisissa saatu sekä puhelimen, sähköpostin tai sosiaalisen median välityksellä vastaanotettu palaute kerätään yhteen paikkaan analysointia varten.

Vuonna 2015 aloimme järjestelmällisesti mittaamaan asiakastytyväisyyttä Net Promoter Score (NPS) -kyselytutkimuksin. Vuoden aikana lähetimme tuhansia asiakastytyväisyyskyselyjä, ja vastausprosentti oli korkea. NPS on myös yksi strategisista suorituskykymittareistamme. Katso myös ’Tavoitteena parantaa asiakastytyväisyyttä’.

Eniten palautetta keränneet aiheet Stockmann Retail -yksikössä olivat Hullut Päivät -kampanja, verkkokauppa ja sen logistiikka, sekä asiakaspalvelu yleensä. Sisäistä tiedonkulkua tavarataloista ostoihin ja muualle organisaatioon on parannettu. Tavaratalojen henkilöstöllä on nyt käytössään tablettityökalu, jonka avulla myyjät voivat välittää nopeasti eteenpäin asiakkaiden palautteita ja toiveita esimerkiksi tuotteista ja brändeistä.

Stockmann käyttää asiakaspaneelia, jonka avulla asiakkaita sitoutetaan Stockmannin toimintaan. Vuonna 2014



## TAVOITTEENA PARANTAA ASIAKASTYTYVÄISYYTTÄ

Asiakkaiden mielipiteet ovat meille erittäin tärkeitä. Saamamme palautteen määrä on valtava: vastaamme joka arkipäivä satoihin yhteydenottoihin puhelimitse, sähköpostilla ja sosiaalisessa mediassa. Lähetämme viikoittain kyselyjä tavarataloissa asioineille kanta-asiakkaillemme ja pyydämme heitä arvioimaan ostokokemuksiaan. Keräämme palautetta asiakastytyväisyys- ja ovensuukyselyillä, sosiaalisessa mediassa sekä lukemattomien asiakaskohtamisten kautta. Haluamme ymmärtää asiakkaidemme tarpeita ja odotuksia entistä paremmin ja kehittää toimintaamme sen mukaisesti. Esimerkiksi myyjätabletin avulla, myyjät voivat nyt helposti välittää myyntitilanteesta saatavaa asiakaspalautetta eteenpäin. Asiakaspalautetta ja -tyytyväisyyttä seurataan tavarataloissa viikkotasolla, minkä lisäksi osastokohtaista tilannetta tarkastellaan kuukausittain riittävän otannan varmistamiseksi.

Asiakaskokemuksen mittaamista täydennetään Net Promoter Score (NPS) -luvulla, joka kertoo asiakkaan halukkuudesta suositella Stockmannia ystävilleen tai tuttavilleen. Tunnusluvun vaihteluväli on -100:n ja +100:n välillä. Vuoden 2016 lopussa Stockmannin NPS-luku oli 40, joka jäi jälkeen asetetusta tavoiteluvusta 60. Suunta on kuitenkin oikea, ja jatkamme ponnisteluja asiakastytyväisyyden parantamiseksi.

muodostettuun asiakaspaneeliin kuuluu tuhansia kanta-asiakkaita.

Asiakastytyväisyys on liiketoiminnan ytimessä, ja asiakkaiden näkemysten ymmärtämiseksi on otettu käyttöön uusia työkaluja. Keväällä Herkussa otettiin testikäyttöön asiakaspalautteiden mobiilisovellus. Asiakkaat voivat olla meihin yhteydessä



## DIGITYÖKALUILLA PAREMPAA PALVELUA

Vuosi 2016 toi mukanaan useita parannuksia monikanavaisen asiakaskokemukseen. Tavaratalojen muodin, kosmetiikan ja kodin osastoilla sekä Herkussa käytössä olevien tablettityökalujen avulla myyntihenkilöstömme voi tarkistaa mm. tuotetietoja, tuotteiden saatavuutta sekä tehdä tuotteita ja -tilauksia varastolta tai toisista tavarataloista. Tabletin kautta myyjät voivat myös nopeasti tarkistaa tietoja kampanjoista, tapahtumista, myynnin uutisista tai koulutusmateriaaleista sekä seurata Stockmannin mainoksia ja some-postauksia. Sisäisen palautekanavan kautta myyjä voi välittää saamansa asiakaspalautteen tai esimerkiksi tuotetietoon heti eteenpäin.

Tablettityökalut otettiin Suomessa käyttöön syksyllä 2015, ja vuoden 2016 loppuun mennessä tabletteja oli käytössä lähes 800. Työntekijät ovat olleet tyytyväisiä uusien työkalujen tuomaan apuun myyntityössä. Tablettien käyttö Tallinnan ja Riian tavarataloissa alkoi syksyllä.

palautekanavien kautta ja sosiaalisessa mediassa, ja jokaiseen vastausta pyytäneeseen otetaan yhteyttä. Stockmann ja Lindex käyttävät omia erillisiä asiakaspalautekanaviaan. Asiakaspalvelun laatua ja keskimääräistä vastausaikaa seurataan nopeilla ja helpoilla ”peukalo ylös tai alas” -kysymyksillä. Asiakaspalautetta tulee eniten ennen joulua ja Hullujen Päivien aikana, jolloin vastausajat ovat normaalia pidemmät.

Asiakastytyväisyyttä mitataan Stockmannilla myös oven-suukyselyillä sekä tavarataloissa mystery shopping -menetelmän avulla.

Sosiaalisesta mediasta on tullut yhä tärkeämpi kanava, jonka kautta asiakkaat voivat ilmaista mielipiteensä. Stockmannin läsnäolo sosiaalisessa mediassa on kasvanut viime vuosina, ja nykyisin palvelemme eri kohderyhmiä Facebookissa, Twitterissä, Instagramissa ja LinkedInissä.

Palvelutoiminnoissa työskenteleville asiakaspalautetta tuodaan näkyväksi mm. sisäisesti järjestettävissä Asiakas nyt

-tilaisuuksissa ja intranetissä. Vuoden aikana nostettiin esiin erityisen onnistuneita asiakaspalvelusuorituksia ja myyjä palkittiin onnistumisista.

Marraskuussa avattu uudistettu verkkokauppa toi toivottuja parannuksia, kuten esimerkiksi tiedon tuotteiden tavaratalosaa-tavuudesta. Älypuhelimien ladattava Stockmann-sovellus parantaa monikanavaista ostokokemusta ja tarjoaa tietoa ajan-kohtaisista kampanjoista, tuotteista ja eduista. Asiakas voi käyttää sovellusta kanta-asiakaskorttinaan ja seurata omaa ostokertymäänsä. Vuonna 2017 sovellus ja verkkokauppa ovat entistä suuremmassa roolissa, kun kanta-asiakasviestintää uudistetaan entistä digitaalisempaan suuntaan.

### **Asiakkaiden toiveita uuteen tavarataloon**

Vuoden 2016 alussa käynnistimme Uutta Stockaa Tapiolaan -asiakastuntijaohjelman, jossa asiakkaamme osallistuivat sosiaalisen median kautta uuden tavaratalon suunnitteluun ja

### **DIGITAALISTEN SOVITUSKOPPIEN Kokeilu**

alkoi Helsingin alusvaateosastolta ja laajeni loppuvuonna kaikkiin Suomen tavarataloihin. Vuoden lopussa käytössä oli yhteensä 75 digitaalista sovituskoppia, jonka avulla asiakas voi esimerkiksi pyytää toista kokoa tai väriä sovitettavaksi ja kutsua myyjän paikalle.



kehitykseen. Kevään 2016 aikana asiakastuntijat osallistuivat työpajoihin, joissa käsiteltiin tavaratalokokemusta, ruokaa ja kodintuotteita sekä muotia ja kauneutta. Keskusteluissa tulivat esiin tavaratalon monet roolit. Osallistujat toivoivat, että huomiota kiinnitetään sekä alueella päivittäin asioiviin että kauempaa saapuviin, jotain erityistä etsiviin asiakkaisiin. Arkea helpottavien ratkaisujen lisäksi pyydettiin myös mahdollisuuksia pieniin ylläisiin hetkiin. Jokapäiväistä asiointia helpottavia ja nopeuttavia digitaalisia palveluita pidettiin tarpeellisina, kuten myös mahdollisuutta ajanviettoon, elämysten kokemiseen ja yllätyksellisyyteen. Kokonaisvaltainen, erinomainen palvelukokemus mainittiin usein. Mahdollisimman moni keskustelussa esitetty toive on pyritty toteuttamaan Tapiolan uudessa tavaratalossa. Uusissa tiloissa on esimerkiksi asiakkaiden toivomia levähdyspaikkoja ja palvelualue, joissa on sohvia ja älylaitteiden latauspistokkeita, sekä verkko-ostosten noutopiste.

### Asiakastytyväisyyskyselyt Lindexillä

Lindex järjesti vuonna 2016 kaksi asiakastytyväisyyskyselyä päämarkkinoillaan Ruotsissa, Norjassa ja Suomessa. Kyselyihin saatiin yhteensä yli 60 000 vastausta vastausprosentin ollessa 40. Kyselyiden aiheet liittyvät asiakaspalveluun ja -kokemukseen myymälöissä. Tulosten perusteella Lindexin asiakkaat ovat joko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä yleiskokemuksensa, ja asiakastytyväisyys kasvoi edellisestä vuodesta. Asiakastytyvyyden säilyttämiseksi korkealla tasolla parhaat käytännöt jaetaan myymälöiden välillä. Lisäksi myymälöillä on markkinakohtaiset tavoitteet, joiden toteutumista seurataan, ja joiden saavuttamiseen on tarjolla tukea. Eniten palautetta on tullut verkkokaupan tilauksista, valikoimasta, vastuullisuudesta ja More at Lindex -kanta-asiakasohjelmasta. Lindex sai positiivista palautetta syksyllä 2016, kun plus-kokoiset vaatteet otettiin pysyväksi osaksi kaikkien mallistojen koko- ja valikoimaa ja erillinen plus-koon mallisto poistui.



### LINDEXIN MUOTIA KAIKISSA KOISSA

Syksystä 2016 alkaen plus-koot ovat pysyvä osa Lindexin kaikkia muotikonsepteja. Uudistuksen myötä erillinen plus-koon Generous-mallisto poistui. Muutos tehtiin, jotta kaikenkokoiset ja -muotoiset naiset voivat tehdä ostoksia kaikista Lindexin mallistoista. Syksyn kampanjaa tähdittivät plus-kokoiset mallit Ashley Graham ja Candice Huffine. Lindex on saanut uudistuksesta paljon huomiota ja erittäin positiivista palautetta asiakkailtaan.

## MARKKINOINTIVIESTINTÄ

Stockmann kunnioittaa kuluttajan oikeuksia ja toimii markkinoinnissaan vastuullisesti. Toimintatapa on osa konsernin Code of Conduct -toimintaperiaatteita. Markkinointiviestinnässämme noudatetaan Kansainvälisen Kauppakamarin markkinointisääntöjä (Consolidated ICC Code on Advertising and Marketing Communication Practice), kuluttajansuojalakia ja omaa markkinointistrategiaamme.

Vältämme markkinointiviestinnässä harhaanjohtavia käytäntöjä kuten virheellisiä ja harhauttavia viestejä tai oleellisen tiedon poisjättämistä. Markkinointimme ei ole koskaan epäasiallista tai loukkaavaa. Kaikki yhtiömme markkinointisuunnittelijat tuntevat nämä käytännöt ja noudattavat niitä. Kunkin liiketoimintayksikön markkinointijohtaja valvoo käytäntöjä.

Asiakkaiden toiveita ja tarpeita on selvitetty laajasti osana Stockmannin strategiatyötä. Arvolupauksemme on tarjota ensiluokkainen ostoskokemus ja varmistaa, että olemme asiakkaan luottamuksen arvoisia joka päivä, kaikissa palvelutilanteissa ja kaikissa kanavissa.

Lindex seuraa brändimielikuvan kehitystä brändiseurannan avulla. Palautetta kuunnellaan aina ja toimintaa muutetaan tarpeen mukaan. Suurin osa markkinointia koskevasta palautteesta on myönteistä, mutta Lindex on saanut jonkin verran kritiikkiä koskien mallien valintaa ja lastenvaatteiden sukupuolisidonnaisuutta.

Lindexillä on oma brändistrategiansa ja markkinointiohjeet koskien esimerkiksi kuvia, markkinointitekstejä, mallien valintaa ja kuvankäsittelyä sekä ohjeet sosiaalisen median käyttöön. Lindex on ruotsalaisen, mainontaa valvovan itsesäätelevän Reklamombudsmannen (RO) -organisaation jäsen. Yritykset ovat perustaneet RO:n mainonnan tason arvioimiseksi ja ylläpitämiseksi. RO vastaanottaa mainontaan liittyviä valituksia ja arvioi, noudattaako mainonta Kansainvälisen Kauppakamarin markkinointisääntöjä. Lisäksi RO



tarjoaa eettistä markkinointia koskevaa tietoa, ohjeita ja koulutusta. Järjestön jäsenet saavat myös neuvoja kampanjojensa mainosteksteihin liittyen.

Stockmannin liiketoimintayksiköt tukevat hyväntekeväisyysjärjestöjen voittoa tavoittelemattomia hankkeita osana kaupallisia kampanjoita ja toimintaansa. Lisätietoa on sivulla 40.

## **MARKKINOINTIVIESTINTÄÄN LIITTYVIEN MÄÄRÄYSTEN NOUDATTAMINEN (PR7)**

Raportointivuoden lopussa Suomen mainonnan eettiselle neuvostolle tehtiin yksi valitus, joka koski tavaratalon mallinukkeja. Asiaa ei ole ratkaistu tämän raportin julkaisuun mennessä. Ruotsin Reklamombudsmannen (RO) -mainonnanvalvontajärjestölle ei tehty vuoden aikana yhtään valitusta Lindexin markkinointiin liittyen. RO ei ole koskaan huomauttanut Lindexiä tai todennut sen rikkoneen mainontaa koskevia normeja. Lainsäädäntöä tai vapaaehtoisia toimintaperiaatteita ei rikottu vuoden 2016 aikana.

## **ASIAKKAIDEN YKSITYISYYDENSUOJA**

Stockmann ja sen työntekijät vaalivat asiakkaiden yksityisyyttä ja oikeuksien loukkaamattomuutta. Asiakastietojen luovuttamisessa ja käyttämisessä noudatamme tiukasti Stockmannin

tietosuojakäytäntöjä. Asiakkaiden yksityisyydensuojaa koskeva koulutus on osa uusien työntekijöiden perehdytystä.

Vuonna 2016 Stockmann-konsernin liiketoimintayksiköillä oli kolme kanta-asiakasohjelmaa: Stockmannin kanta-asiakasohjelma (n. 1,8 miljoonaa asiakasta), More at Lindex -kanta-asiakasohjelma (3,8 miljoonaa jäsentä) ja Hobby Hallin kanta-asiakasohjelma, toiminnan myyntiin asti. Liiketoimintayksiköt pitivät kanta-asiakkaisiin säännöllisesti yhteyttä ja tarjoavat heille tarjouksia ja rahanarvoisia etuja. Kanta-asiakasjärjestelmien rekisteriselosteet löytyvät kunkin yksikön verkkosivuilta.

Jokaisella kanta-asiakasohjelmalla on oma asiakasrekisterinsä, jotka on kerätty asiakassuhteiden hoitamiseksi sekä asiakaspalvelu- ja markkinointitarkoituksiin. Stockmann käsittelee asiakkaidensa ja yhtiökokoukseen osallistuvien osakkeenomistajiensa henkilötietoja luottamuksellisesti voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

## **ASIAKKAIDEN YKSITYISYYDENSUOJAN RIKKOMISEEN JA ASIAKASTIETOJEN HÄVIÄMISEEN LIITTYVÄT VALITUKSET (PR8)**

Vuoden 2016 aikana Stockmann sai useita asiakkaiden henkilötietojen käsittelyä koskevia yhteydenottoja. Tapaukset käsiteltiin eivätkä ne johtaneet jatkotoimenpiteisiin. Viranomaistahoilta ei saatu kanta-asiakasjärjestelmiä koskevia valituksia tai huomautuksia.

# HENKILÖSTÖ

*Motivoitunut ja sitoutunut henkilökunta on liiketoimintamme selkäranka. Kohtelemme työntekijöitämme oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusperiaatteidemme mukaisesti. Työntekijöille maksetaan työstä oikeudenmukainen korvaus, ja heitä kannustetaan henkilökohtaiseen ja ammatilliseen kehitykseen ja kasvuun. Rohkaisemme työntekijöitämme huolehtimaan hyvinvoinnistaan ja tarjoamme terveelliset ja turvalliset työolosuhteet. Tavoitteemme on olla houkutteleva ja pidetty työnantaja työmarkkinoilla.*

Konsernin henkilöstöpolitiikka perustuu yhtiön arvoihin, henkilöstöstrategiaan ja konsernin toimintaperiaatteisiin. Lisäksi jokaisella liiketoimintayksiköllä on omat, yksityiskohtaisemmat henkilöstökäytäntönsä, jotka tukevat yksilön onnistumista ja henkilöstön hyvinvointia. Hyvän henkilöstöpolitiikan toteutumista seurataan henkilöstökyselyiden, kehityskeskustelujen ja muiden palautekanavien avulla. Yhteistyötä tehdään myös paikallisissa henkilöstölautakunnissa ja yhtymälautakunnassa. Henkilöstöjohtaja vastaa yhtiön henkilöstöasioista ja raportoi Stockmann-konsernin toimitusjohtajalle.

## TYÖLLISTÄMINEN

Stockmann-konserni on merkittävä työllistäjä: vuoden 2016 lopussa yhtiöllä oli jatkuvissa toiminnoissa yhteensä 8 324 (9 743) työntekijää 16 maassa. Lindexillä työskenteli suurin osa henkilöstöstä, yhteensä 4 427 (4 733) työntekijää vuoden lopussa. Stockmann Retail -liiketoimintayksikössä työskenteli vuoden lopussa 3 464 (4 471) työntekijää, Real Estate -liiketoimintayksikössä 85 (71) työntekijää, Stockmannin konsernihallinnossa 216 (325) työntekijää ja yhtiön ostokonttoreissa 132 (134) työntekijää.

### TYÖNTEKIJÄT TOIMINNOITTAIN



Stockmann Retail	42 % (3 464)
Stockmann Real Estate	1 % (85)
Konsernihallinto	3 % (216)
Lindex	53 % (4 427)
Ostokonttorit	2 % (132)

## MUUTOKSIA TYÖLLISTÄMISESSÄ

Vuonna 2015 käynnistetyin tehokkuusohjelman johdosta alkaneet lukuisat toimenpiteet jatkuivat, jotta vuotuinen 50 miljoonan euron säästötavoite saavutettaisiin. Näihin kuuluvat mm. palvelutoimintojen uudistaminen ja henkilöstömäärän sopeuttaminen, hankintaketjun ja toimittajasopimusten uudistaminen sekä myyntineliöiden vapauttaminen Stockmann Retail -yksiköltä ulkopuolisille toimijoille vuokratilastuksen alentamiseksi. Useat toimenpiteet johtivat henkilöstövähennyksiin vuoden 2016 aikana. Lisäksi kesäkuussa ilmoitettiin vuotuisesta 20 miljoonan euron lisäsäästötavoitteista ja toimenpiteistä tämän tavoitteen saavuttamiseksi.

Joka vuosi Stockmann palkkaa kausiapulaisia Hulluille Päiville sekä joulukuksi. Vuonna 2016 nämä rekrytoinnit toteutettiin pääosin rekrytointitoimiston toimesta, eivätkä kausityöntekijät näin olleet Stockmannin palkkalistoilla, mikä näkyy henkilöstömäärän vähentymisenä Stockmannin omissa henkilöstöluvuissa.

Logistiikassa työskentelevän henkilöstön vähennys johtuu uuden, tehokkaan jakelukeskuksen valmistumisesta toukuu-kuussa 2016. Jatkossa kaikki Suomessa ja Baltiassa toimivat varastot keskitetään tähän Tuusulassa sijaitsevaan jakelukeskukseen. Tavoitteena on, että uuden jakelukeskuksen ansiosta monikanavaisen kaupan mahdollisuuden paranevat, kun esimerkiksi verkkokaupan toimitukset nopeutuvat. Syksyn 2016 aikana uuteen jakelukeskukseen siirtyivät vaihteittain kaikki Suomen varastojen toiminnot. Riian varastotoiminnot siirtyvät uuteen jakelukeskukseen vuonna 2017.

Raportointivuoden laajimmat yhteistoimintaneuvottelut koskivat tukitoimintoja, ja ne käynnistyivät kesäkuussa ja päättyivät elokuun alussa. Tavoitteena oli merkittävästi matalampi organisaatorakenne, jossa päällekkäisyyksiä oli karsittu ja prosesseja yksinkertaistettu. Neuvottelujen aikana henkilöstön edustajien kanssa käytiin keskustelua uudesta, ketterämmästä organisaatiosta, jossa henkilöstön määrä vastaa Stockmannin toimintojen nykyistä laajuutta.

Vuoden 2016 aikana käytiin yhteensä neljät yhteistoimintaneuvottelut, jotka koskivat noin 3 620 työntekijää Suomessa. Vähennystarpeeksi arvioitiin noin 495 työntekijää. Lopputuloksena 281 henkilöä irtisanottiin. Lisäksi noin 80 työntekijälle tukitoiminnoissa tarjottiin uutta työtehtävää myyntitehtävissä ja noin 60 henkilölle tarjottiin tehtävää tukitoiminnoissa uusien ehdoin. Yhteistoimintaneuvottelut koskivat tukitoimintojen henkilöstöä, tietotekniikkaa, logistiikkaa sekä Hobby Hallia. Irtisanomiset kohdistuivat pääosin tukitoimintojen ja logistiikan henkilöstöön. Myyjien määrää tavarataloissa ei vähennetty.

Hobby Hallin siirto uudelle omistajalle toteutui 31.12.2016, kuten kaupan osapuolet olivat sopineet huhtikuussa 2016. Samassa yhteydessä Hobby Hallin noin 150 työntekijää siirtyivät SGN Groupin palvelukseen sopimuksen mukaisesti. Hobby Hallin varastotoimintojen henkilöstö siirtyi Postin palvelukseen.

vanhoina työntekijöinä 1.5.2016, samalla kun Stockmannin Hobby Hallin varastotoiminnot siirtyivät Postille.

Oulun tavaratalon sulkemisesta tammikuun lopussa 2017 päätettiin keväällä 2015. Sulkemisen johdosta arvioitiin noin 230 henkilön menettävän työnsä. Henkilöstövähennykset ovat toteutuneet vähitellen vuosina 2015 – 2017, kun työntekijät alkoivat etsiä uusia työtehtäviä sulkemispäätöksestä kertomisen jälkeen. Lähteneiden tilalle on palkattu työntekijöitä ulkopuolisen rekrytointiyrityksen kautta, eivätkä nämä työntekijät ole olleet Stockmannin palkkalistoilla.

Marraskuussa 2016 Stockmann allekirjoitti 5-vuoden yhteistyösopimuksen Tech Mahindran kanssa tavoitteena ulkoistaa osa ICT-palveluista. Lopputuloksena Tech Mahindran palvelukseen siirtyi 33 Stockmannin työntekijää 1.1.2017. Stockmann säilyttää oman, noin 40 työntekijän ICT-yksikön.

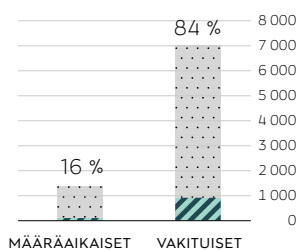
Venäjän tavaratalojen myynnin toteutuessa noin 2300 työntekijää siirtyi uuden omistajan, Reviva Holding Limitedin palvelukseen 1.2.2016, kuten vuoden 2015 lopussa sovittiin. Venäjän tavarataloja käsiteltiin lopetettavana toimintona jo vuoden 2015 raportoinnissa, joten henkilöstövähennykset näkyvät jo vuoden 2015 osalta raportoiduissa henkilöstöluvuissa.

## HENKILÖSTÖN MÄÄRÄ TYÖSUHTEEN JA TYÖSOPIMUKSEN MUKAAN, ALUEELLISESTI JA SUKUPUOLEN MUKAAN JAOTELTUNA (G4-10)

### Työsopimukset

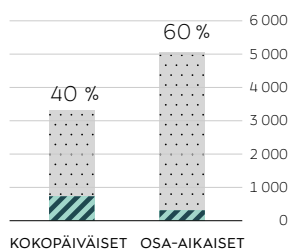
Määräaikaisten työntekijöiden tarve on vähittäiskaupassa suuri, koska etenkin kesä- ja joulusesongit lisäävät kausityöntekijöiden tarvetta. Stockmann-konsernin työntekijöistä 16 (20) prosentilla oli määräaikainen työsopimus vuonna 2016. Määräaikaisista työntekijöistä naisia oli 93 (92) prosenttia ja miehiä 7 (8) prosenttia. Vuonna 2016 vakituista työntekijöistä naisia oli 87 (85) prosenttia ja miehiä 13 (15) prosenttia. Kokopäiväisiä työntekijöitä oli 3 297 (3 764) henkilöä, joista naisia oli 78 (82) prosenttia ja miehiä 22 (18) prosenttia koko työvoimasta. Osa-aikaisia työntekijöitä oli 5 027 (5 970) henkilöä, eli 60 (61) prosenttia koko työvoimasta. Osa-aikaisista työntekijöistä 94 (90) prosenttia oli naisia ja 6 (10) prosenttia oli miehiä.

#### MÄÄRÄAIKAiset / VAKITUISET



MIEHET NAISET

#### KOKOPÄIVÄiset / OSA-AIKAiset

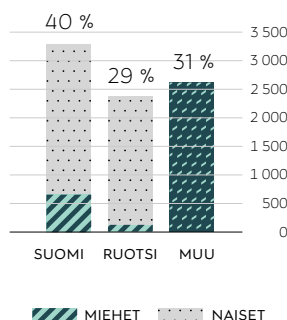


MIEHET NAISET

## Alueellinen jakauma sekä jakautuminen sukupuolittain

Stockmann-konsernin työntekijöistä enemmistö, 3 215 (4 455) henkilöä, työskenteli Suomessa. Miesten osuus oli 20 (22) prosenttia ja naisten osuus 80 (78) prosenttia työvoimasta Suomessa. Ruotsissa työntekijöitä oli yhteensä 2 382 (2 550), joista miehiä oli 5 (5) prosenttia ja naisia 95 (95) prosenttia. Yhteensä näiden kahden maan työntekijät muodostavat 68 (72) prosenttia koko henkilöstömäärästä, joka oli 8 324 (9 734) henkilöä.

### TYÖNTEKIJÄT MAITTAIN



MIEHET NAISET

### Kausivaihtelu

Stockmann-tavaratalot ja Lindex tarjoavat monille nuorille mahdollisuuden tutustua kaupan alan toimintaan esimerkiksi oppilaitosten käytännön harjoittelujaksojen kautta. Vuonna 2016 Stockmannin Suomen tavarataloissa oli keskimäärin 1 350 (1 500) kausityöntekijää sekä kevään että syksyn Hulluilla Päivillä. Viime vuosina Hullujen Päivien työntekijät nämä kausityöntekijät on palkattu rekrytointitoimiston kautta. Keväällä vain 292 työntekijää oli Stockmannin palkkalistoilla, syksyllä ei yhtään. Lisäksi tavaratalot ja tukitoiminnot tarjosivat raportointivuoden aikana työkokemusta lähes 220 (500) kesätyöntekijälle ja yli 360 (400) harjoittelijalle.

Lindex tarjoaa harjoittelupaikkoja sekä pääkonttorissa että myymälöissä ja tekee vakiintunutta yhteistyötä eri yliopistojen kanssa harjoittelupaikkojen suhteen. Pääkonttorissa työskentelee vuosittain noin 20 harjoittelijaa, suurin osa suunnittelu- ja ostoorganisaatiossa. Lisäksi Lindex palkkaa joka vuosi noin 20 kausityöntekijää kesä- ja joululomien ajaksi. He työskentelevät pääkonttorissa, jakelukeskuksessa tai talousosastolla. Lindexin myymälöissä lisätyövoimaa tarvitaan kesä- ja joululomien aikaan. Lisätyövoiman tarve ratkaistaan pääasiassa tarjoamalla myymälöiden osa-aikaisille ja lisätyöntekijöille enemmän tunteja.

### Itsenäiset ammatinharjoittajat ja freelancerit

Itsenäisten ammatinharjoittajien tai freelancereiden käyttö on Stockmann-konsernissa erittäin vähäistä ja rajoittuu lähinnä joihinkin tapauksiin markkinoinnissa.

## Vuokralaisten työntekijät

Suuri määrä tavarataloissa työskentelevästä myyntihenkilöstöstä työskentelee Stockmannin vuokralaisten palveluksessa, esimerkiksi ravintoloissa ja brändi-kumppanien osastoilla.

## HENKILÖSTÖN VAIHTUVUUS (LA1)

Konsernissa henkilöstön vaihtuvuus oli jatkuissa toiminnoissa 19 (17) prosenttia vuonna 2016. Vaihtuvuus kuitenkin riippuu paljolti paikallisista työmarkkinoista. Suomessa henkilöstön vaihtuvuus oli 13 prosenttia jatkavissa tavarataloissa (12 prosenttia kaikissa Suomen tavarataloissa vuonna 2015). Henkilöstön vaihtuvuus oli merkittävästi korkeampi, 20 prosenttia, Oulun tavaratalossa, joka suljettiin tammikuun lopussa 2017. Ruotsissa vaihtuvuus oli 6 (5) prosenttia.

## HENKILÖSTÖETUUKSET (LA2)

Stockmann-konserni tarjoaa kaikissa toimintamaissa paikallisen lainsäädännön edellyttämät henkilöstöedut. Henkilöstöetuja voivat olla esimerkiksi työterveyshuolto, vakuutus työtapaturmien ja ammattitautien varalta, vanhempainvapaa- ja eläke-edut. Henkilöstöedut ovat samat osa-aikaisille ja kokopäiväisille työntekijöille.

Useimmissa maissa työntekijöille tarjotaan selkeästi lainsäädännön ylittäviä etuuksia, kuten sairausvakuutuksia ja ateriaetuja. Kaikki työntekijät voivat ostaa tuotteita konsernin myymälöistä henkilökunta-alennuksella. Stockmann tukee vakituisten työntekijöiden virkistys- ja vapaa-ajan toimintaa esimerkiksi tukemalla liikuntamahdollisuuksia ja erilaisilla henkilöstökerhoilla. Vuonna 2015 yhtiö tuki henkilöstön vapaa-ajan toimintaa noin 100 000 (100 000) eurolla Suomessa.

Kaikki Lindexin työntekijät Ruotsissa saavat joka vuosi liikuntaedun arvoltaan enintään 1500 Ruotsin kruunua, jonka he voivat käyttää liikuntaan tai muuhun haluamaansa terveyttä edistävään tarkoitukseen. Lisäksi Lindex tukee rahallisesti voittoa tavoittelematonta Lindexin pääkonttorilla toimivaa Lif-yhdistystä, joka järjestää erilaisia liikunta-aktiviteetteja, luentoja ja kokoontumisia pääkonttorin kaikkien osastojen työntekijöille sekä henkilöstölle Ruotsin maakonttorilla. Lindexin henkilöstö saa alennuksia myös ulkopuolisten yritysten tarjoamista liikuntapalveluista.

Stockmann palkitsee vuosittain pitkäaikaisia työntekijöitä ansiomerkeillä. Perinne sai alkunsa vuonna 1924, ja 90 vuoden aikana on jaettu yli 22 000 ansiomerkkiä. Ansiomerkkejä jaetaan 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 ja 50 vuoden työurasta Stockmann-konsernissa. Vuonna 2016 Stockmannin työntekijöille myönnettiin yhteensä 557 (741) ansiomerkkiä, joista 469 (546) jaettiin Suomessa ja 88 (99) Baltian maissa. Suomessa palkittiin yksi työntekijä 45-vuotismerkillä ja 8 työntekijää 40-vuotismerkillä. 50 vuoden palveluksesta on myönnetty harvoin ansio-merkkejä: vuodesta 1924 niitä on myönnetty yhteensä 69 kappaletta.

Ruotsissa Lindexillä on oma palkitsemisjärjestelmänsä, jossa työntekijä palkitaan 25 vuoden palveluksesta. Lisäksi kaikissa yksiköissä työntekijöitä muistetaan heidän 50-vuotis-syntymäpäivänään.

## TYÖNTEKIJÖIDEN JA TYÖNANTAJAN VÄLISET SUHTEET

Stockmann-konserni seuraa hyvien henkilöstökäytäntöjen toteutumista henkilöstökyselyjen, kehityskeskustelujen ja muiden palautekanavien avulla. Lindexillä kaikilla vakituksilla työntekijöillä on vuotuinen kehityskeskustelu esimiehensä kanssa. Suomessa tavoitteena on, että 100 prosenttia henkilöstöstä käy PDD-keskustelun (Performance and Development Discussion). Vuonna 2016 päästiin jo lähelle, kun tulos oli 85 prosenttia.

Stockmann on ollut edelläkävijä yhteistoiminta-asioissa Suomessa. Henkilöstölautakunta perustettiin vuonna 1924 – yli viisikymmentä vuotta ennen kuin laki yhteistoiminnasta yrityksissä säädettiin vuonna 1979. Suomessa liiketoimintayksiköillä on omat henkilöstölautakunnat, jotka kokoontuvat neljä kertaa vuodessa. Samanlaista toimintamallia noudatetaan myös Baltian maissa. Suomen henkilöstöasioita käsitellään yhtymälautakunnassa, joka kokoontuu kaksi kertaa vuodessa.

Stockmannin hallituksen kokouksiin osallistuu kaksi henkilöstön edustajaa. Toisen henkilöstön edustajan valitsevat Stockmannin yhtymälautakunnan työntekijäedustajat ja toisen Stockmannin ylempiä toimihenkilöitä edustava yhdistys. Henkilöstön edustajilla on hallituksen kokouksissa läsnäolo- ja puheoikeus.

Vuoden 2016 aikana Stockmannin henkilöstöä osallistettiin monin tavoin vuorovaikutukseen ja keskusteluun. Esimerkiksi tukitoimintojen henkilöstölle järjestettiin useita tiedotustilaisuuksia strategiaprosessia koskien, joissa toimitusjohtaja Lauri Veijalainen, kuten muutkin johtoryhmän jäsenet, kertoivat kehitysprojehtien etenemisestä, mm. digitaalisten palveluiden kehittämiseen liittyen.

Lindexillä toimitusjohtaja Ingvar Larsson käy läpi strategiaa ja tuloskehitystä neljännesvuosittain koko henkilöstön kanssa. Tilaisuuksissa kerrotaan konsernin ja Lindexin strategiasta ja tulevaisuuden kehityskohteista sekä vastataan näitä koskeviin kysymyksiin. Vuosittain kesälomakauden jälkeen järjestetään kannustavia yhteistilaisuuksia koko henkilöstölle, jossa käsitellään erilaisia Lindexin tulevaisuuteen liittyviä asioita, kuten visiota ja strategiaa. ”Aamiainen Ingvarin kanssa” on suosittu konsepti, jossa pieni ryhmä työntekijöitä saa kutsun tapaamaan ja keskustelemaan erilaisia asioita Lindexin toimitusjohtajan kanssa.

Marraskuussa 2016, tukitoimintojen sopimuspalkkaiset työntekijät järjestivät ulosmarssin Takomotien toimistolla mielenilmauksena yhtiön henkilöstöpolitiikkaa kohtaan. Johto otti saamansa palautteen vakavasti ja tekee jatkuvasti työtä parantaakseen työilmapiiriä ja vuoropuhelua henkilöstön kanssa. Esimerkiksi seuraavia asioita kehittämällä pyritään parantamaan työhyvinvointia: palkitsemisjärjestelmän uudistamisella, johon henkilöstöltä pyydettiin ideoita; etätöyneriaatteita luomalla, sekä aloitetoimintaa ja yhtymälautakunnan toimintaa parantamalla.



## UUELLEENJÄRJESTELYTILANTEISSA NOUDATETTAVA VÄHIMMÄISILMOITUSAIKA (LA4)

Stockmann noudattaa työlaissäädännössä määriteltyjä irtisanomisaikoja kaikissa toimintamaissaan. Suomessa irtisanomisaika on kahdesta viikosta kuuteen kuukauteen työsuhteen pituudesta riippuen. Ruotsissa vähimmäisirtisanomisaika on yksi kuukausi. Uudelleenjärjestelytilanteisiin liittyviä vähimmäisirtisanomisaikoja ei ole määritelty kaupan alan työehtosopimuksissa.

## JÄRJESTÄYTYMIS- JA TYÖEHTOSOPIMUSOIKEUDET

Stockmann-konserni kunnioittaa työntekijöidensä perusoikeuksia, kuten järjestäytymisvapautta ja kollektiivista neuvotteluoikeutta. Olemme tietoisia siitä, että hankintaketjussamme nämä oikeudet ovat vaarassa jäädä toteutumatta, ja siksi tuemme niiden toteutumista BSCI:n toimintaperiaatteiden kautta, joissa on järjestäytymisvapautta ja kollektiivista neuvotteluoikeutta koskevat vaatimukset, sekä muilla toimenpiteillä, joita kuvataan luvussa 'Tavarantoimittajien ihmisoikeus- ja työolojen arviointi' sivulla 29.

## KOLLEKTIIVISESTI NEUVOTELTUIEN TYÖEHTO- SOPIMUSTEN PIIRIIN KUULUVA HENKILÖSTÖ (G4-11)

Suomessa noin 79 (82) prosenttia Stockmann-konsernin henkilöstöstä on työehtosopimusten piirissä. Kaikki Lindexin työntekijät Ruotsissa, Norjassa ja Suomessa (ylempiä toimihenkilöitä lukuun ottamatta) ovat työehtosopimusten piirissä. Stockmann kunnioittaa henkilöstönsä järjestäytymisvapautta ja oikeutta työehtosopimustoimintaan. Yhtiö ei seuraa järjestäytymisastetta, mutta tilastoi Suomessa sellaiset työntekijät, joiden ammattiyhdistysmaksu pidätetään palkasta. Vuonna 2016 Suomessa työskentelevästä henkilökunnasta 32 (31) prosenttia oli jäsenmaksuperinnän piirissä. Muissa toimintamaissa ei ole kerätty tilastoja järjestäytymisestä.

## TUNNISTETUT VAARAT KOSKIEN JÄRJESTÄYTYMISEN VAPAUTTA JA OIKEUTTA KOLLEKTIIVISESTI NEUVOTELTUIHIN TYÖEHTOSOPIMUKSIIN (HR4)

Suurin osa Stockmann-konsernin omista työntekijöistä työskentelee maissa, jotka BSCI on luokitellut alhaisen riskin valtioiksi ihmisoikeusrikkomusten kannalta. Järjestäytymisvapauden toteutumista hankintaketjussa valvotaan BSCI-auditointien sekä ostokonttoreissa työskentelevien vastuullisuusasiantuntijoidemme suorittamien auditointien avulla.

## VALITUSMEKANISMIT LIITTYEN TYÖOLOIHIN JA IHMISOIKEUKSIIN

### TYÖOLOJA KOSKEVAT VALITUKSET (LA16, HR12)

Kaikilla stockmannilaisilla on oikeus ilmoittaa epäilyksistään, jotka koskevat Stockmannin toimintaperiaatteiden (Code of Conduct) tai konsernin muiden ohjeiden vastaisia rikkomuksia esimiehilleen, yksikkönsä turvallisuuspäällikölle, konsernin johtajille, lakiosastolle tai sisäiselle tarkastukselle. Vuonna 2015 Stockmann otti käyttöön koko konsernissa ulkoisen toimittajan ylläpitämän ilmoituskanaavan (Whistleblowing channel), jonne konsernin työntekijät sekä yhteistyökumppanit ja muut sidosryhmät voivat raportoida väärinkäytösepäilyistään tai toimintaperiaatteiden rikkomuksista. Kaikkiin ilmoituksiin suhtaudutaan vakavasti ja ne käsitellään luottamuksellisin. Kaikki poikkeamat raportoidaan sisäisen tarkastuksen johtajalle sekä lakiasianjohtajalle.

Vuoden aikana raportointiin muutamia tapauksia, jotka kaikki otettiin vakavasti ja käsiteltiin luottamuksellisin. Kuitenkaan mikään ilmoituksista ei ollut vakava.

Vuonna 2013 Stockmann lomautti lähes koko henkilökuntansa Suomessa, noin 5 000 työntekijää 12 päiväksi saavuttaakseen kustannussäästöjä. Palvelualojen ammattiliitto haastoi menettelyn kahden Stockmannin työntekijän puolesta. Stockmannin toimia käsiteltiin oikeudessa. Käräjäoikeus totesi Stockmannin tekemät toimenpiteet laillisiksi, mutta hovioikeuden tuomiossa syyskuussa 2016 todettiin, että Stockmannin olisi pitänyt yrittää löytää korvaavia tehtäviä työntekijöille heidän lomautuksensa ajaksi ja Stockmann määrättiin korvaamaan työntekijöille heidän menettämänsä ansiot.

## IHMISOIKEUSARVIOINNIT

Stockmann-konserni kunnioittaa ja edistää kaikkia ihmisoikeuksia, kuten yhtiön toimintaperiaatteissa on määritelty.

### IHMISOIKEUS- JA VAIKUTUSARVIOINNIT (HR9)

Suurin osa Stockmann-konsernin omista työntekijöistä työskentelee maissa, jotka BSCI on luokitellut alhaisen riskin valtioiksi ihmisoikeusrikkomusten kannalta, mistä johtuen Stockmannin omissa toiminnoissa ei ole suoritettu ihmisoikeuksien arviointia. Kuitenkin maissa, joissa Lindexillä on myymälöitä, toteutettiin vuoden lopussa itsearviointikysely, jossa selvitettiin ihmisoikeuksien toteutumista. Tämä kysely oli ensimmäinen askel kohti tavoitettamme toteuttaa ihmisoikeusarviointi tärkeimpien sidosryhmiemme osalta vuoden 2018 loppuun mennessä.

Ihmisoikeuksiin liittyvien riskien arvioinnista hankintaketjussa kerrotaan luvussa 'Tavarantoimittajien ihmisoikeus- ja työolojen arviointi' sivulla 29.



## KOHTI PAREMPAA TYÖKULTTUURIA

Organisaation terveyttä ja suorituskkyä mittaava OHI (Organizational Health Index) -henkilöstökysely järjestettiin Stockmannilla kolmatta kertaa loppuvuonna 2016. Tuoreimman kyselyn tulokset kertoivat avoimuuden ja luottamuksen lisääntyneen, mutta strategian selvytyksen vähentyneen. Yleisarvosana, joka kuvaa organisaation kykyä ylittää parhaimpaansa, putosi viime mittauksesta. Arvosana oli kuitenkin edelleen hiukan parempi kuin ensimmäisessä OHI-henkilöstökyselyssä vuonna 2014.

Henkilöstöjohtajan mukaan kyselyn tuloksissa näkyvät viimeisten vuosien aikana samanaikaisesti läpiviedyt useat isot muutokset, joissa kaikissa ei ole onnistuttu parhaalla mahdollisella tavalla. Kyselyn tulokset käydään huolellisesti läpi osastotasolla, ja niitä käytetään keskustelun pohjana toimintatapojen kehittämiseksi. Kysely lähetettiin marraskuussa 2 200 työntekijälle Suomessa, ja siihen vastasi aiempaa suurempi osuus kyselyn saaneista, 55 prosenttia.

## TYÖTERVEYS JA -TURVALLISUUS

Työterveyshuolto on järjestetty kaikissa toimintamaissa paikallisten lakien ja asetusten mukaisesti. Työhyvinvointia ja työturvallisuutta käsitellään säännöllisesti myös työsuojelutoimikunnissa, jotka toimivat paikallisen lainsäädännön vaatimusten mukaisesti ja edustavat kaikkia henkilöstöryhmiä. Ehkäisevään työhön paneudutaan myös koko konsernin työturvallisuuspäivänä, joka järjestetään joka toinen vuosi. Lisäksi esimiehille Suomessa on järjestetty työkykyvalmennusta, jonka tavoitteena on työhyvinvoinnin lisääminen sekä poissaolojen ja niistä aiheutuvien kustannusten vähentäminen.

## TYÖNTEKIJÖIDEN HYVINVOINTI

Organisaation terveyttä ja suorituskkyä mittaava OHI-kysely (Organisational Health Index) toteutettiin henkilöstön keskuudessa kolmantena perättäisenä vuonna. Kyselyn avulla mitattiin henkilöstön työtyytyväisyyttä sekä organisaation kykyä ylittää parhaimpaansa. Kysely lähetettiin 2 200 työntekijälle Suomessa, ja siihen vastasi 55 prosenttia kohderyhmästä, mikä oli enemmän kuin aikaisemmin. Kyselyn tulos osoitti kehitystä oikeaan suuntaan, mutta Stockmannin tulos, 38, ei ollut tavoitteen 50 mukainen (asteikolla 1–100), ja toimenpiteitä työtyytyväisyyden – ja hyvinvoinnin suhteen jatketaan.

Vuoden aikana tehtiin useita toimenpiteitä työhyvinvoinnin parantamiseksi sekä työn ja perheen yhteensovittamisen helpottamiseksi. Marraskuussa Stockmann otti osaa kansalliseen Lapsi mukaan -töihin päivään, jossa tavoitteena oli esitellä lapsille heille

läheisten aikuisten työarkea sekä kerätä lasten rakkaita kehitysideoita työyhteisön hyödyksi. Tapahtuman aikana lapsille järjestettiin erityistä ohjelmaa Stockmannin Takomotien toimistolla sekä Itäkesän ja Tallinnan tavarataloissa. Katso myös 'Lapset mukana töissä'.

Takomotien toimistolla on järjestetty ulkopuolisten toimijoiden tuella työhyvinvointia tukevia luentoja palvelutoimintojen työntekijöille. Tilaisuudet on järjestetty auditoriossa ja niihin on ollut mahdollista osallistua myös muualta skype-yhteyttä hyödyntäen. Tilaisuuksista on saatu hyvää palautetta, ja niitä tullaan jatkamaan säännöllisesti. Tavoitteena on lisäksi tarjota myös tavaratalojen henkilöstölle vastaavia tilaisuuksia sekä mahdollisuutta osallistua tilaisuuksiin myös videon välityksellä.

Yhteiset kick-off-tilaisuudet järjestettiin henkilöstölle pääkaupunkiseudulla sekä Turussa ja Tampereella. Tilaisuuksissa käsiteltiin Stockmannin strategiaa sekä juhlistettiin uutta Stockmannia.

Pienimuotoisia tapahtumia työhyvinvoinnin parantamiseksi olivat esimerkiksi "rappuspäivät" sekä "unelmien liikuntapäivä". Takomotien toimistolla, työhyvinvointipäivät Itäkesässä, vapaaehtoiset näöntarkastukset sekä henkilöstön työhyvinvointia tukemaan perustetun Otium-säätiön järjestämä liikuntaviikonloppuarvonta.

## TYÖTAPATURMAT JA SAIRAUSPOISSAOLOT (LA6)

Sairauspoissaolojen osuus oli 4,2 (4,4) prosenttia säännöllisestä työajasta Suomessa vuonna 2016, ja vastaava luku muissa toimintamaissa oli 5,0 (4,6) prosenttia työajasta. Suomessa raportoitui yhteensä 148 (127) työtapaturmaa sekä lisäksi 86 tapaturmaa tapahtui työmatkalla. Ruotsissa raportoitui yhteensä



## LAPSET MUKANA TÖISSÄ

Työntekijöidemme lapset pääsivät vanhempien mukaan töihin tutustumaan tavaratalon arkeen lapsi mukaan töihin -päivän hengessä. Valtakunnallista teemapäivää vietettiin työpaikoilla ensimmäistä kertaa 18. marraskuuta, ja sen tarkoituksena oli tutustuttaa lapsi oman vanhemman tai muun läheisen aikuisen työhön ja toisaalta hyödyntää lasten ja nuorten raikkaita ajatuksia työpaikoilla.

Henkilökuntamme lapsia kokoontui Itiksen tavarataloon kolmena iltapäivänä, ja he toivoivat pääsevänsä ihan oikeisiin töihin. Aluksi lapset saivat henkilöstön nimikyltit. Työtehtäviin kuului muun muassa kassaharjoittelua Herkussa, ostoskärryjen viemistä paikoilleen, joulukoristeiden siivousta, tilausten keräämistä myyjätablettia hyödyntäen, hälyttimien kiinnittämistä tuotteisiin, hintakylttien ripustamista, sekä somistusta. Lasten mielestä jännittäväntä oli vierailu valvomoon, josta valvontakameroiden kautta etsittiin muun muassa omaa äitiä osastolta. Lopuksi nautittiin iltapalaa henkilöstöruokalassa ja osallistuttiin samalla unelmien tavaratalo -piirustuskilpailuun.

Lapset olivat tervetulleita myös Takomotien toimistolle. Vanhemman työpisteeseen ja työtovereihin tutustumisen lisäksi lapset piirsivät kuvia unelmien tavaratalosta, katselivat Stockmann-aiheisia videoita auditoriossa ja ottivat kuvia Hullujen Päivien haamun kanssa. Tallinnassa lapsia varten järjestettiin jouluihin tapahtuma, jonka ohjelmassa oli tutustumiskierros vanhempien työpaikkaan sekä joulupukin vierailu.

62 (113) työtapahtumaa, johon sisältyivät myös työmatkalla tapahtuneet tapaturmat. Ruotsin tapaturmista 26 tapahtui jakelukeskuksessa ja 35 Lindexin myymälöissä. Lisäksi raportointiin 15 läheltä piti -tilannetta. Ruotsissa useimmat tapaturmat liittyivät liukastumisiin tai tavaroiden putoamisiin tai nostoihin. Mikään tapaturmista ei ollut vakava.

Vuonna 2016 työterveyshuollon piiriin kuuluivat Suomessa kaikki työntekijät, joiden työsuhte oli kestänyt vähintään neljä kuukautta, eli kaikkiaan 3 041 (3 691) henkilöä. Suomessa konsernin yksiköiden työterveyshuolto on järjestetty oman työterveysaseman ja ulkoistettujen palvelujen avulla. Helsingissä konsernin oma työterveysasema palvelee pääasiassa kaikkia pääkaupunkiseudun työntekijöitä. Muualla maassa sekä Suomen Lindexillä työterveyshuolto on ulkoistettu. Suomessa työterveyshuollon kustannukset olivat yhteensä 1,7 (1,9) miljoonaa euroa. Työterveyshuollon nettokustannus työntekijää kohden vuonna 2016 Suomessa oli noin 230 (190) euroa. Sukupuolijakaumaan liittyviä tietoja ei tällä hetkellä ole saatavilla.

## KOULUTUS

Järjestelmällinen, jatkuva koulutus on keskeinen osa henkilöstökäytäntöjämme ja koostuu enimmäkseen erilaisista sisäisistä kursseista ja koulutustilaisuuksista, joita järjestetään kaikissa liiketoiminnoissa ja henkilöstöryhmissä.

### KOULUTUKSET (LA9)

Koulutustuntien määrä Stockmann Retail ja Real Estate -liiketoimintayksiköissä Suomessa oli yhteensä 35 000 tuntia (29 300 tuntia) tai 4 670 päivää (3 900 päivää). Tämä pitää sisällään koulutuksen esimiehille, myynti- ja tuotekoulutuksen sekä ammattitutkintoon tähtäävän koulutuksen tai muun koulutuksen, joka lisää ammatillista pätevyyttä.

Koulutustuntien määrä Lindexillä Ruotsissa vuonna 2016 oli yhteensä 15 343 (vuonna 2015 54 075 tuntia kaikissa niissä maissa, joissa Lindex toimii). Määrä vastaa 8,8 (11,1) tuntia työntekijää kohden, kun työntekijöiden määräksi on laskettu 1 742. Tunneista 11 080 vietettiin koulutuksissa ja 4 263 tuntia olivat perehdytystä.

Naisten ja miesten sekä muiden henkilöstöryhmien ja toimintamaiden osalta koulutustunneista ei ole kerätty yhtä tarkkoja tilastoja.

Stockmann järjestää Suomessa erilaisia kursseja, joissa keskitytään tuotetuntemukseen ja palveluihin sekä uusien työntekijöiden myyntivalmennuksiin ja koulutuksiin, joissa kerrotaan myyjätabletin käytöstä. Lisäksi kaikki tavaratalojen uudet työntekijät osallistuvat BASE-koulutukseen.

Tavarataloissa myynnin esimiehille järjestettiin koulutusta heidän valmennustaitojensa kehittämiseksi sekä valmennuksia, jotta he esimiehinä voivat ohjata tiimejään myyntitulosten saavuttamisessa ja asiakas- ja myyntityössä. Koulutusta lisämyynnin tekemiseksi järjestettiin myyntihenkilöstölle. Syksyn aikana uudistettiin Stockmannin myyntikonsepti ja samalla pilotoitiin

uudenlaista myyntikoulutusta. Myyntikoulutukset jatkuvat kevään 2017 aikana.

Raportointivuotta sävyttivät useat organisaatiomuutokset, ja päälliköitä ja esimiehiä tuettiin tarjoamalla valmennusmahdollisuutta yhteistoimintaneuvotteluihin ja irtisanomisiin liittyen.

Arvokeskustelun yhteydessä ja strategiaan liittyen työntekijät osallistuivat valmennustilaisuuksiin yhteensä 2 000 tuntia, joita ei ole laskettu koulutustunteihin. Esimerkiksi myynnissä järjestettiin arvo-pop-upeja, joissa keskusteltiin arvoista ja Stockmannin strategiasta.

Stockmann tukee työn ja opiskelun yhdistämistä. Esimerkiksi useille työntekijöille tarjottiin mahdollisuutta oppisopimus-koulutuksiin, kuten kaupan esimiehen erityisammattitutkinnon tai lähiesimiehen tutkinnon suorittamiseen.

Omien merkkien ostajille ja päälliköille järjestettiin yhteisiä tilaisuuksia toimitusketjun vastuullisuusasioiden läpikäyntiin. Tavoitteenamme on vastuullinen ja läpinäkyvä muodin hankintaketju. Henkilöstön ympäristötietoisuutta edistetään järjestämällä koulutuksia ja viestimällä ympäristöasioista säännöllisesti. Katso myös 'Ympäristötietoisuuden parantaminen sisäisesti', s. 32. Stockmann-konsernin toimintaperiaatteita koskevan verkkokoulutuksen jalkautuksen edistymisestä kerrotaan osiossa 'Korruption vastaisen politiikan ja menettelytapojen kommunikointi ja koulutus', sivulla 42.

Indexillä jatkuvaa ammatillista kehittymistä tuetaan sisäisten koulutusten ja tapahtumien avulla. Lisäksi tarjotaan ulkopuolista johtamiskoulutusta. Vuonna 2016 Indexillä järjestettiin useita erilaisia koulutustilaisuuksia. Lindexin johtamiskoulutukseen kuului sekä yksilö- että ryhmäharjoituksia, ja koulutustunteja kertyi keskimäärin 16 tuntia esimiestä kohden. Lindex tarjosi 27 esimiehelle ja avainhenkilöille peruskoulutusta vastuullisuuden eri osa-alueisiin liittyen, kullekin keskimäärin 6 tuntia. Lisäksi pyrittiin vahvistamaan Office-ohjelmien tuntemusta tarjoamalla luokkaopetusta 26 osallistujalle, keskimäärin 3 tuntia kullekin työntekijälle. Myös työn ja vapaa-ajan yhdistämistä tuettiin järjestämällä mindfulness-luentoja 36-hengen ryhmässä, jolloin jokainen sai yhteensä 10 tuntia koulutusta.

Lindex järjestää perehdytystilaisuuksia kaksi kertaa vuodessa. Vuonna 2016, 44 henkilöä otti osaa perehdytysiin, yhteensä keskimäärin 8 tunnin ajan. Koulutusta järjestettiin myös budjetointiin ja palkkoihin liittyen 10 johtajalle yhteensä 3 tunnin ajan kullekin. Tavoitteellisen työskentelyn koulutukseen osallistui yhteensä 400 johtajaa ja työntekijää. Koulutuksen tavoitteena oli lisätä ymmärrystä Lindexin strategiasta ja tavoitteista ja niiden yhteydestä. Tiimityöskentelyn parantamiseen tähtääviä työpajoja järjestettiin säännöllisesti toiminnan parantamiseksi. Niissä käsiteltiin muun muassa persoonallisuuseroja, ryhmädynamiikkaa ja palautteen antoa.

## OSAAMISEN KEHITTÄMISEEN JA ELINIKÄISEEN OPPIMISEEN LIITTYVÄT OHJELMAT (LA10)

Jatkuva ammatillinen kehitys ja aktiiviset sisäiset työmarkkinat ovat Stockmannin vahvuuksia. Mahdollisuus vaihtaa tehtäviä liiketoimintayksiköiden, toimintojen ja eri maiden välillä edesaut-

taa oppimista ja osaavan henkilöstön pitämistä yhtiön palveluksessa. Monilla konsernin johtohenkilöillä on kokemusta eri puolilta yritystä, esimerkiksi asiakaspalvelutehtävistä.

Stockmannilla on käytössä työkyvyn varhaisen tuen malli, joka koostuu työkykykeskustelusta, sairauspoissaolojen seurannasta, työhön paluun tuesta ja päihdeohjelmasta. Työkykykeskustelu on esimiesten työväline. Luottamuksellisissa keskusteluissa esimies ja työntekijä voivat käsitellä työntekijän työkyvyssä tapahtuneita muutoksia. Sairauspoissaolojen seuranta vaatii esimiehen ja työterveyshuollon välistä yhteistyötä, ja joskus mukana ovat myös henkilöstön ja henkilöstöhallinnon edustajat. Mikäli sairauspoissaolot ylittävät 30 päivää tai 10 sairauslomajaksoa vuodessa, esimies kutsuu työntekijän työkykykeskusteluun. Stockmannilla käytetään aktiivisesti erilaisia työhön paluun tukimuotoja, kuten työkokeilua ja osasairauslomaa. Yhtiössä on käytössä myös päihdeohjelma päihteiden väärinkäyttöön puuttumiseksi. Varhaisen tuen mallin periaatteet löytyvät yhtiön intranetistä ja niitä päivitetään säännöllisesti, viimeksi syyskuussa 2015.

Stockmannin työterveyshuollossa työkykyasioita käsitellään jokaisella vastaanottokäynnillä ja työntekijöille kerrotaan ammattitaupeista ja muista työhön liittyvistä riskeistä sekä opastetaan tarvittaessa esimerkiksi työergonomiassa. Työkyvyn tukemista ovat myös esimiehen antama tuki, turvallinen työympäristö ja mahdollisuus ravitsevaan ruokaan työpäivän aikana. Ehkäisevään työhön paneudutaan myös koko konsernin työturvallisuuspäivänä, joka järjestettiin viimeksi keväällä 2015.

Indexillä rohkaistaan työntekijöitä työkiertoon myymälöiden ja toimistojen välillä sekä maaorganisaatioiden ja pääkonttorin välillä, jotta työntekijät saavat uusia kokemuksia ja lisäävät omaa ymmärrystään yrityksen toiminnasta. Tätä mahdollisuutta pidetään tärkeänä Lindexin kehittymisen kannalta, ja edellytyksenä pätevälle henkilöstölle. Mahdollisuuksia siirtyä uusiin tehtäviin talon sisällä tarjotaan sisäisen kanavan kautta, ja mahdollisuuksiin kuuluu myös lyhytaikainen harjoittelu toisessa tehtävässä.

Lindex seuraa työntekijöittensä kehittymistä työssään ja varmistaa tuen jo aikaisessa vaiheessa työkyvyn ja terveyden säilymiseksi. Tukimuotoja on erilaisia, esimerkiksi pitkän sairausloman jälkeinen tuki, työskentely kokeilujaksoissa, tai osaaikainen sairausloma, - tai tuki riippuvuuksien hoidossa. Ohjelmista on tietoa intranetissä. Lindex tekee läheistä yhteistyötä työterveyshuollon, Previan, kanssa esimerkiksi työperäisten sairauksien hoidossa sekä muiden työhön liittyvien riskien minimoimisessa, esimerkiksi työntekijöille voidaan antaa ohjeita sopivamman työaseman valinnassa. Viimeisin työhyvinvointia ylläpitävä lisäys on ollut mindfulness-luentojen järjestäminen.

## TOIMINTATAVAT TYÖSUHTEIDEN PÄÄTTYESSÄ

Päätös Oulun tavaratalon sulkemiseksi vuoden 2017 alussa johti noin 230 henkilön irtisanomiseen. Henkilöstön tukemiseksi muutoksessa käynnistettiin keväällä 2015 Voimaohjelma, joka jatkui koko vuoden 2016. Ohjelma järjestettiin yhteistyössä Työsuojelurahaston kanssa ja tavoitteena oli, että toiminnan lopettamisesta huolimatta henkilöstö kokee arvostusta ja saa



tukea uudelleentyöllistymiseen. Ohjelman avulla tuettiin työnhakua sekä henkilöstön hyvinvointia ja varmistettiin erinomainen asiakaskokemus tavaratalon sulkemiseen saakka.

## MONIMUOTOISUUS JA TASAVERTAISET MAHDOLLISUUDET, TASA-ARVOINEN PALKITSEMINEN JA SYRJINNÄN KIELTO

Stockmann kohtelee kaikkia työntekijöitään oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti henkilöstön monimuotoisuutta arvostaen. Syrjintä on ehdottomasti kielletty.

Stockmannilla on tasa-arvosuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti ja jonka yhtiön henkilöstölautakunta hyväksyy (ks. 'Työntekijöiden ja työnantajan väliset suhteet', sivu 16). Tasa-arvosuunnitelman tarkoituksena on nostaa esiin tilastojen avulla rakenteellisia ongelmia työtehtävissä ja asettaa parannustavoitteita entistä tasa-arvoisemman työympäristön saavuttamiseksi.

Tasa-arvoisuuden toteutumista edistetään kaikissa henkilöstöryhmissä. Keskinäinen kunnioitus ja yhdessä sovittujen sääntöjen noudattaminen ovat osa tätä toimintaa. Rekrytointissa hakijoita arvioidaan yhdenvertaisten mahdollisuuksien hengessä, ja miehiä ja naisia palkataan kaikkiin tehtäviin ilman perinteisiin miesten ja naisten töihin liittyviä ennakkoluuloja. Ikä, sukupuoli tai uskonnollinen vakaumus otetaan huomioon vain, mikäli siihen on työtehtäviin perustuva, aiheellinen syy.

Myyjien ikäjakauman tasapainottamiseksi pidämme erityisen tärkeänä osaavien keski-ikäisten naisten ja miesten palkkaamista myyjiksi Stockmannin tavarataloihin.

Lindexillä on oma tasa-arvoisuus ja monimuotoisuus – suunnitelmansa. Monimuotoisuus nähdään kilpailuetuna kansainväliselle muotitalolle, jossa yhtenäisyyttä tuo intohimoinen suhtautuminen muotiin, asiakkaisiin ja kauppaan. Lindex arvostaa työntekijöitään ja kehittää heidän työsuoritustaan ja taitojaan iästä tai etnisestä taustasta riippumatta, ja haluaa olla haluttu yritys sekä naisille että miehille. Lindexin aktiivinen tasa-arvoa ja monimuotoisuutta edistävä työ lisää työntekijöiden motivaatiota ja tyytyväisyyttä, mikä puolestaan edistää yrityksen kilpailukykyä ja kannattavuutta. Suurin osa Lindexin työntekijöistä on naisia. Miespuolisten hakijoiden houkutteleminen työtehtäviin Lindexin myymälöissä ja osittain myös toimistotehtäviin on osoittautunut haasteelliseksi. Sukupuolijakauma on paremmin tasapainossa tukitoiminnoissa, esimerkiksi IT-tehtävissä ja vastaavissa.

### MONIMUOTOISUUS (LA12)

Vuonna 2016 konsernin henkilöstöstä naisia oli 88 (87) prosenttia ja miehiä 12 (13) prosenttia. Naispuolisten esimiesten osuus on korkea kaikissa toiminnoissa: Suomessa ja ulkomailla työskentelevistä esimiestason työntekijöistä naisia oli 57 (59) prosenttia vuonna 2016. Stockmannin hallituksessa kahdeksasta jäsenestä kolme (2015: kahdeksasta jäsenestä kolme) oli naisia.

Hallituksen jäseniä valittaessa pyritään huomioimaan monimuotoisuus siten, että henkilöt edustavat eri ammattikuntia, koulutusalvoja, kansainvälistä taustaa, ikää ja sukupuolta. Kesällä 2016 Stockmann-konsernin ja Stockmann Retailin johtoryhmät yhdistyivät päätöksenteon nopeuttamiseksi. Vuoden lopussa konsernin johtoryhmän 11 jäsenestä oli viisi (2015: kaksi) naista.

Tiedot työntekijöiden keski-ikästä löytyvät 'Henkilöstölukuja' -taulukosta. Suomessa ei lainsäädännön mukaan kerätä tietoa vähemmistöihin kuulumisesta.

### NAISTEN JA MIESTEN TASA-ARVOINEN PALKKAUS (LA13)

Stockmannilla on tasa-arvosuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti. Tasa-arvosuunnitelman tarkoituksena on nostaa tilastojen avulla esiin rakenteellisia ongelmia työtehtävissä ja asettaa parannustavoitteita entistä tasa-arvoisemman työympäristön saavuttamiseksi.

Naisten ja miesten palkkatasa-arvoa seurataan Suomessa tunti- tai kuukausipalkkaindeksillä, jossa naisten palkkaa verrataan miesten palkkaan (indeksi 100) henkilöstöryhmittäin. Indeksillä on päivitetty viimeksi 31.12.2016 ja se kattaa Suomen henkilöstön. Indeksillä on suuntaa-antava, sillä se ei ota huomioon tehtävien erilaisuutta tai vaatimustasoa. Myyjien, varastotyöntekijöiden ja konttorityöntekijöiden palkat perustuvat kaupan alan työehtosopimukseen sekä työpaikan sijainnista riippuvaan elintasokustannusluokitukseen ja työkokemukseen.

Naisten peruspalkan suhde miesten palkkaan on henkilöstöryhmittäin seuraava: myyjät, tuntipalkka, indeksi 98; varastotyöntekijät, tuntipalkka, indeksi 94; konttorityöntekijät, kuukausipalkka, indeksi 97; ylemmät toimihenkilöt ja johtotehtävissä työskentelevät, kuukausipalkka, indeksi 83.

Vuonna 2016 Lindex aloitti palkkojen vertailun saadakseen selville samoissa tehtävissä työskentelevien miesten ja naisten mahdolliset palkkaerot. Lindexin henkilöstöpolitiikan perustana on ollut kilpailukykyinen palkkaus kullakin markkina-alueella niin, että palkka on sidottu tehtävän vastuullisuuteen ja työssä suoriutumiseen. Lindex ei hyväksy palkkaeroja, jotka perustuvat sukupuoleen, liikunnallisiin rajoitteisiin, syntyperään, sukupuoli-identiteettiin, seksuaaliseen suuntautumiseen, uskontoon tai muihin uskomuksiin, ikään tai vanhemmuuteen. Palkkavertailuja tehdään työehtosopimuksen asettamien rajojen mukaisesti.

### SYRJINTÄTAPAUKSET (HR3)

Raportointivuoden aikana tehtiin yhteensä viisi syrjintään liittyvää valitusta. Niistä kaksi koskivat Lindexin toimintaa Norjassa ja kolme Lindexin toimintaa Suomessa. Valitukset käsitteli tapauksesta riippuen Lindexin henkilöstöosasto yhdessä ammattiliiton edustajien kanssa tai riippumaton viranomais, kuten Ruotsin tasa-arvovaltuutettu (DO). Kaikki viisi valitusta todettiin perusteettomiksi.

## HENKILÖSTÖLUKUJA 2012–2016

	2016 <sup>1)</sup>	2015 <sup>2)</sup>	2014	2013	2012
Henkilöstön määrä 31.12.	<b>8 324</b>	9 734	12 143	15 441	16 041
Suomessa	<b>3 315</b>	4 455	6 382	7 033	7 553
ulkomailla	<b>5 009</b>	5 279	5 761	8 408	8 488
Henkilöstö keskimäärin	<b>9 006</b>	10 762	12 157	14 963	15 603
Henkilöstö kokoaikaiseksi muutettuna, keskimäärin	<b>6 562</b>	7 643	8 916	11 422	11 898
Henkilöstön keski-ikä	<b>37</b>	36	35 <sup>3)</sup>	35	34
Suomessa	<b>40</b>	38	36	35	34
ulkomailla	<b>36</b>	35	35 <sup>3)</sup>	34	34
Vakinaisen henkilöstön vaihtuvuus, keskimäärin %	<b>20</b>	17	21 <sup>3)</sup>	23	26
Suomessa	<b>20</b>	11	8	10	13
ulkomailla	<b>20</b>	22	30 <sup>3)</sup>	34	37
Sairauspoissaolot, %	<b>4,7</b>	4,5	4,1 <sup>3)</sup>	4,2	4,5
Suomessa	<b>4,3</b>	4,4	4,1	3,8	4,2
ulkomailla	<b>5</b>	4,6	4,0 <sup>3)</sup>	4,6	4,8
Koko/osa-aikaisten osuus henkilöstöstä, %	<b>40/60</b>	39/61	43/57	44/56	42/58
Suomessa	<b>49/51</b>	47/53	45/55	45/55	42/58
ulkomailla	<b>34/66</b>	32/68	41/59 <sup>3)</sup>	43/57	42/58
Raportoidut työtapaturmat työpaikalla Suomessa, kpl	<b>148</b>	127	185	238	212
Henkilöstökulut, milj. euroa	<b>290,5</b>	321,5	356,3	397,8	405,1
Henkilöstökulut, osuus liikevaihdosta %	<b>22,3</b>	22,4	22,2	19,5	19,1
Henkilöstön koulutusmenot (ilman välittömiä palkkakustannuksia), milj. euroa	<b>0,3</b>	0,4	0,5	0,6	0,7

1) luvut sisältävät Hobby Hallin ja Oulun työntekijät

2) jatkuvat toiminnot

3) sisältää myös lopetetut toiminnot

# TUOTTEET

*Tarjoamme asiakkaillemme laajan valikoiman turvallisia, kestäviä ja laadukkaita tuotteita, joihin kuuluvat myös vastuulliset vaihtoehdot. Nostamme esiin vastuullisia brändejä ja ympäristöystävällisiä tuotteita. Kiinnitämme erityistä huomiota hankintaketjumme vastuullisuuteen, läpinäkyvyyteen ja jäljitettävyyteen. Lisäämme vastuullisten materiaalien käyttöä omien merkkien vaatteissa.*

Stockmannin tavaratalot ja Lindexin muotimyymälät tarjoavat laajan tuotevalikoiman, johon kuuluu yli 600 000 tuotenimikettä. Myytävien tuotteiden on aina täytettävä niille asetetut laatuun, ympäristöön ja tuoteturvallisuuteen liittyvät vaatimukset.

## ASIAKKAIDEN TERVEYS JA TURVALLISUUS & TUOTTEIDEN MÄÄRÄYSTENMUKAISUUS

Stockmann-konserni vastaa siitä, että myynnissä olevat tuotteet ovat turvallisia eivätkä aiheuta vaaraa asiakkaan terveydelle tai omaisuudelle.

Yhtiön osto-organisaatio huolehtii siitä, että tuotteet täyttävät kemikaali- ja tuoteturvallisuuslainsäädännön ja muiden säädösten voimassaolevat vaatimukset. Valmistajat ja maahan-tuojat testaavat tuotteita säännöllisesti. Stockmann testaa tuotteita omien merkkien ja oman maahan-tuonnin osalta. Testaus tapahtuu näytteiden avulla ja riskianalyysin pohjalta. Tuotetesteillä varmistetaan, että tuotteet täyttävät kaikki lainsäädännössä asetetut laatu- ja turvallisuus-vaatimukset sekä mahdolliset Stockmannin omat, lainsäädännössä tiukemmat vaatimukset.

Lisäksi Stockmann seuraa EU:n tuotevirheilmoituksia tiedottaakseen asiakkaitaan mahdollisimman nopeasti tuotteista, jotka voivat olla käyttäjälleen vaarallisia. Euroopan Unionin nopean tietojen-vaihtojärjestelmän RAPEX:n avulla jäsenvaltiot ja komissio voivat vaihtaa tietoja toimista, joilla estetään tai rajoitetaan vakavan vaaran kuluttajien terveydelle ja turvallisuudelle aiheuttavien tuotteiden markkinointia ja käyttöä. RAPEX ei koske elintarvikkeita, lääkkeitä eikä lääkinällisiä laitteita, joita varten on omat mekanisminsa.

### LINDEXIN EVEN BETTER DENIM

–mallisto lanseerattiin lokakuussa 2016. Tuotteet on valmistettu luomupuuvillasta, Better cotton –puuvillasta, sekä kuluttajilta kerätyistä tekstiileistä valmistetusta kierrätyspuuvillasta. Valmistuksessa on käytetty prosesseja, jotka säästävät vettä, energiaa ja kemikaaleja. Kaikki yksityiskohdat, kuten vetoketjut, napit ja niitit ovat markkinoiden ympäristöystävällisimpiä. Myös valmistuksessa käytetty värjäystekniikka on entistä puhtaampi ja siten parempi ympäristölle ja tuotteen valmistaville työntekijöille.



Lisäksi Suomen tulli, turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes ja elintarviketurvallisuusvirasto Evira edistävät ja valvovat tuoteturvallisuutta.

Stockmannin Herkulla ja yhtiön keskuskeittiöllä on kattavat sisäiset laadunvalvonta- ja testausjärjestelmät tuoteturvallisuuden varmistamiseksi. Lakisääteisten ja virallisten vaatimusten lisäksi keskuskeittiö on sertifioitu kansainvälisen elintarviketurvallisuuden hallintajärjestelmän ISO 22000 –standardin mukaan. Siihen sisältyy esimerkiksi tuoteturvallisuusryhmä osana muuta omavalvontaa. Keskuskeittiö valmistaa Meals-, Deli- ja kahvila-tuotteita kaikkiin kuuteen, toimintaansa jatkaviin tavarataloihin Suomessa. Vuonna 2016 toteutetun remontin yhteydessä kiinnitettiin huomiota erityisesti vedenkulutuksen vähentämiseen sekä keittiön toiminnan kokonaisvaltaiseen parantamiseen, johon panostetaan myös jatkossa.

## TUOTTEIDEN TAKAISINVEDOT (PR2)

Tuotteiden takaisinvedot käsitellään Stockmannin takaisinvetohjeiden mukaisesti. Ohjeet määrittelevät vastuut ja tarvittavat toimenpiteet ja ne koskevat sekä elintarvikkeita että muita tuotteita. Takaisinvetohjeet ovat yhteiskuntavastuun ohjausryhmän hyväksymät.

Vuonna 2016 Stockmannin tavarataloissa tai Lindexin myymälöissä myynnissä olleista omien merkkien tuotteista ei

tehty julkisia takaisinvetoja. Myöskään Stockmannin keskuskeittiön tuotteissa tai Stockmannin maahantuomissa tuotteissa ei todettu tuotteen takaisinvetoa edellyttäviä vikoja tuoteturvallisuudessa, laadussa tai vastaavissa seikoissa. Raportointivuoden aikana ei aiheutunut omia merkkituotteita koskevia terveyteen tai turvallisuuteen liittyviä oikeustoimia tai sakkoja.

## TUOTTEIDEN JA PALVELUJEN KÄYTTÖÖN LIITTYVÄN LAINSÄÄDÄNNÖN NOUDATTAMINEN (PR9)

Raportointivuonna ei määrätty sakkoja tuotteiden ja palvelujen käyttöön liittyvän lainsäädännön ja säännösten rikkomisesta.

## TUOTTEIDEN JA PALVELUIDEN YMPÄRISTÖVAIKUTUKSET

### VAATTEISSAMME KÄYTETYT VASTUULLISET MATERIAALIT

Vastuullisuus on olennainen osa Stockmann-konsernin vaatesuunnittelua sekä materiaalien ja tuotteiden hankintaprosessia.

Ympäristöä vähemmän kuormittavien materiaalien, ns. vastuullisten materiaalien osuutta konsernin omien merkkin muotituotteissa lisätään järjestelmällisesti. Kun puhumme vastuullisesta puuvillasta, tarkoitamme luomupuuvillaa, Better cotton (BCI) -puuvillaa tai kierrätyspuuvillaa. Lindexin Even Better Denim -mallistossa, joka lanseerattiin lokakuussa 2016, on hyödynnetty kuluttajilta kerätyistä tekstiileistä valmistettua kierrätyspuuvillaa. Lindex käyttää myös kierrätyspuuvillaa, joka on tehty vaatejätteiden tekstiilijätteilä.

Lindexin pitkän aikavälin strategia perustuu kestävään kehitykseen. Vuodelle 2020 on asetettu kunnianhimoisia tavoitteita koskien kuituja, prosesseja ja tuotantoa. Yksi tavoitteista on, että vuoteen 2020 mennessä 80 prosenttia Lindexin vaatteista on valmistettu vastuullisista materiaaleista. Tällä hetkellä yli 50 prosenttia Lindexin vaatteista on valmistettu vastuullisista materiaaleista.

# 50%

Lindexin valikoimasta on valmistettu vastuullisista materiaaleista

# 90%

Lindexin käyttämästä puuvillasta on luomu-, Better cotton tai kierrätyspuuvillaa

Toinen vuoteen 2020 mennessä tavoiteltava päämäärä on, että 100 prosenttia Lindexin vaatteissa käytetystä puuvillasta on vastuullisesti tuotettua, esimerkiksi luomu-, Better Cotton- tai kierrätyspuuvillaa. Vuonna 2016 Lindex saavutti 90 prosentin tason.

Vuonna 2016 Lindex myi noin 28 (27) miljoonaa vastuullisista materiaaleista valmistettua vaatekappaletta. Vauvojen vaatteista ja lasten perusmalliston tuotteista 100 prosenttia on valmistettu vastuullisista materiaaleista. Naisten muodin perusvalikoiman osalta vastuullisten valmistusmateriaalien osuus on 90 prosenttia.

Nykyään 100 prosenttia Lindexin denim-tuotteista on Better Denim -tuotantoa, jotka valmistetaan vastuullisista materiaaleista käyttäen vähemmän vettä, energiaa ja kemikaaleja. Syksyllä 2016 Lindex lanseerasi uuden Even Better Denim -malliston, jonka tuotteet sisältävät enemmän sekä vastuullisesti

## PUUVILLAN ALKUPERÄ JA JÄLJITETTÄVYYS

Puuvilla on merkittävä raaka-aine muodin ja kodin tekstiilien tuotteissa. Puuvillaa viljellään maissa, joissa riski ihmisoikeusloukkauksiin on korkea, ja perinteisen puuvillan jäljitettävyyden on haasteellista muun muassa siksi, että eri lähteistä olevaa puuvillaa usein sekoitetaan toimitusketjun eri vaiheissa. Riskit koskevat koko tekstiiliteollisuutta. Stockmann ei hyväksy puuvillaa Uzbekistanista maan puuvillantuotantoon liittyvien ihmisoikeus- ja ympäristöriskien vuoksi, ja tämä periaate on kirjattu toimittajasopimuksiimme.

Käymme säännöllistä vuoropuhelua toimittajiemme ja kumppanien kanssa perinteisen puuvillan jäljitettävyyden parantamiseksi, mutta toistaiseksi koko hankintaketjun jäljittämiseen ei ole luotettavaa tapaa. Suosimme luomupuuvillaa ja Better cotton -puuvillaa, koska niiden takana on järjestelmä, joka takaa jäljitettävyyden. Konsernin omien merkkin tuotteissa käytetystä puuvillasta arviolta 80 prosenttia on vastuullisista lähteistä eli sertifioitua luomupuuvillaa, Better cotton (BCI) -puuvillaa tai kierrätyspuuvillaa. Määrästä suurin osa on Lindexin tuotantoa.

Lindexin tavoitteena on, että 100 prosenttia sen käyttämästä puuvillasta on vastuullista puuvillaa vuoteen 2020 mennessä. Vuonna 2016 Lindex saavutti 90 prosentin tason. Kaikki Lindexin vastasyntyneiden Newborn-malliston tuotteet ja lasten basic-malliston tuotteet on valmistettu vastuullisesta puuvillasta.

Luomupuuvillan osuutta lisätään myös Stockmannin omien merkkin vaatteissa. Kevään 2017 mallistoissa luomupuuvillaisia tuotteita on paitsi NOOMin naistenvaatteissa, myös Bogi-, Cube&CO- ja Bel-merkkin lastenvaatteissa.





tuotettua puuvillaa että kuluttajilta kerätyistä tekstiileistä valmistettua kierrätyspuuvillaa. Mallisto on askel kohti kiertotaloutta. Ks. 'Asiakkaiden kannustaminen kierrätykseen' s. 38.

Stockmann pyrkii jatkuvasti laajentamaan vastuullisista materiaaleista valmistettujen tuotteiden valikoimaa. Stockmannin omien NOOM-, Bogi, Cube&CO- ja Bel -merkkien kevään 2017 mallistoihin kuuluu luomupuuvillasta valmistettuja vaatteita. Tencel on toinen vastuullinen materiaali, jota käytetään Stockmannin omien merkkien vaatteissa vuonna 2017. Tutkimme myös mahdollisuutta käyttää Better Cotton -puuvillaa omien merkkien tuotteissa.

## KEMIKAALIEN KÄYTTÖ

Vaatteiden valmistuksessa käytetään kemikaaleja esimerkiksi värjäämiseen, painamiseen ja pesuun. Stockmann täyttää REACH-asetuksen vaatimukset ja pyrkii aktiivisesti vähentämään haitallisten kemikaalien käyttöä kaikissa tuotteissaan.

Perfluoridihydrideiden (PFC) käyttö on ollut kokonaan kiellettyä vuodesta 2014 lähtien osana konsernin toimenpiteitä vähentää haitallisia kemikaaleja. Kielto vaikuttaa kaikkiin Lindexin ulkovaatteisiin ja Stockmannin omien merkkien lasten ulkovaatteisiin, jotka käsitellään nykyisin Bionic-finish@ECO -suoja-aineella.

## VASTUULLISET TUOTTEET OSANA TAVARATALOJEN VALIKOIMAA

Stockmann-tavaratalojen laajassa valikoimassa on yli 600 000 tuotenimikettä. Laaja valikoima tarjoaa asiakkaille mahdollisuuksia vastuullisiin hankintoihin. Muodin, kosmetiikan ja kodin tuotteissa on valittavana luonnonmukaisista ja kierrätetyistä materiaaleista valmistettuja vaihtoehtoja sekä tuotteita, joille on myönnetty ympäristömerkkejä, kuten Joutsenmerkki, energia-merkki ja Ökotex 100 -merkki. Stockmann kannustaa myyjä tunnistamaan vastuualueensa ympäristömerkityt tuotteet ja tarvittaessa tarjoamaan niitä ympäristötietoisille asiakkaille. Tietoa erilaisista ympäristö-, vastuullisuus- ja alkuperämerkeistä on työntekijöiden saatavilla Stockmannin intranetissä. Myyjien ekomerkkitutemusta tutkitaan vuosittain auditoineilla, joista laaditaan auditoitiraportti.

Stockmann-tavarataloissa myytävien luomupuuvillasta valmistettujen vaatteiden osuus on kasvanut viime vuosina. Vuonna 2016 valikoimiin on tullut uusia vastuullisia merkkejä, kuten esimerkiksi luomupuuvillaa valmistusmateriaalinaan suosivat suomalaisbrändit Papu ja Vimma.

## VASTUULLISEN SUKLAAN VALIKOIMA LAAJENI

Jouluna 2016 tavarataloissamme oli tarjolla entistä laajempi valikoima vastuullista suklaata. Näissä tuotteissa käytetty kaakao on vastuullisuussertifioitua, ja pakkauksissa on merkintä sertifikaatista, kuten UTZ, Reilu kauppa tai Rainforest Alliance. Kaakaota viljelevissä maissa on korkea riski ihmisoikeusloukkauksiin. Kolmannen osapuolen sertifioimaa kaakaota käyttämällä voidaan varmistaa, että tuotanto on vastuullista ja valvottua.

Finnwatchin vuosittaisessa vertailussa tarkastellaan kauppojen sertifioitujen konvehtirasioiden tarjontaa. Edellisvuonna Stockmannilla oli vertailussa 6 vastuullista suklaarasiaa, kun vuonna 2016 määrä oli kasvanut 13:en. Konvehtirasioiden lisäksi Stockmannin valikoimassa on runsaasti muita vastuullisuus- ja luomusertifioituja suklaatuotteita, kuten suklaalevyjä.

Suklaan vastuullisuus on ollut viime aikoina paljon esillä tavarantoimittajaneuvotteluissa, ja vuodelle 2017 olemme tehneet päätöksen UTZ-sertifioitun kaakaon käytöstä Stockmannin oman Stockmann Choco -merkin suklaissa.



## VEGAANINEN NYHTÖKAURA

lanseerattiin ensimmäisenä Stockmann Herkussa tammi-kuussa 2016, samoin härkäpupohjainen Härkis elokuussa 2016. Ympäristöystävälliset kasvisuotteet näkyvät myös Herkun palvelutiskillä: saatavilla on mm. Härkis-bolognesea, Härkislasingia ja teriyaki-nyhtökauraa.



## VASTUULLISUUSsertifioidut TUOTTEET HERKUN VALIKOIMASSA

Stockmann Herkun valikoimassa on yli 1 500 luomutuotetta. Luomutuotteiden prosenttiosuus elintarvikkeiden kokonaisy-myyntistä on yksi tuotevalikoimaamme koskevista suorituskyky-mittareista (Key Performance Indicator, KPI). Vuonna 2016 luomutuotteiden myynnin osuus kaikesta ruoan mynnistä oli tavoitteen mukaisesti samalla tasolla kuin edellisellä vuonna, 4,4 prosenttia (2015: 4,6). Luku edustaa alan johtotasoa, sillä Suo-messa luomutuotteiden osuus ruoan mynnistä on keskimäärin 2 prosenttia\*. Pieni lasku on seurausta valikoimamuutoksista, joissa luovuttiin heikoimmin myyvistä tuotteista osana ruokahä-vikin vähentämistä. Herkun valikoimaan kuuluu myös runsaasti Reilun kaupan tuotteita ja muita sertifioituja tuotteita.

Stockmann Herkulla on Marine Stewardship Council (MSC) -sertifikaatti ja vuoden 2017 alusta alkaen myös Aquacul-ture Stewardship Council (ASC) -sertifikaatti. MSC-sertifioidut kalatuotteet ovat ulkomaista villikalaa, joka on pyydetty vastuulli-sesti kalakantoja vaarantamatta ja jonka alkuperä on jäljitettä-vissä aina kalan pyyntipaikkaan saakka. ASC-sertifioidut tuotteet ovat vastuullisesti viljeltyä kalaa tai äyriäisiä. Sertifikaatti pyrkii vähentämään kaupallisen kalanviljelyn yhteiskunnallista ja ympäristöjalanjälkeä määrittelemällä alan parhaat käytännöt.

Emme myy lajeja, jotka ovat Suomen ympäristöministeriön tai Suomen ympäristökeskuksen luokittelun perusteella uhan-alaisia. Suosimme suomalaista kalatuotteita sekä Suomen WWF:n vihreällä listalla olevia kalatuotteita, ja olemme jatkuvasti vähentäneet punaisella listalla olevia kalalajeja valikoimastamme.

\* Pro Luomun arvio: luomun markkinaosuus elin-tarvikemyynnin arvosta Suomessa vuonna 2016

## TUOTELINJAUKSET (PR6)

Stockmann-konsernin liiketoimintayksiköt laativat tuotevali-koimia ja ostotoimintaa koskevia linjauksia tarpeen vaatiessa. Toimittajille asetetut vaatimukset kieltävät tietyt käytännöt Stock-mannin omien merkkien tuotteista, kuten esimerkiksi farkkujen hiekkapuhalluksen. Ohjeistus sisältää myös vaatimukset eläinten oikeuksia koskien, kuten esimerkiksi angora- ja merinovillaa, nahkaa, turkiksia, höyheniä ja untuvaa sisältävien tuotteiden osalta sekä lisäksi ohjeistuksia puuvillaa ja kemikaaleja koskien. Stockmann-tavarataloilla on lisäksi vastuullisuutta koskevia tuotelinjauksia, jotka koskevat trooppisista luonnonmetsistä peräisin olevaa puuta, kala- ja äyriäistuotteita sekä munia. Kaikki tuotelinjaukset on julkaistu konsernin verkkosivuilla. Ilotulitteiden myynti lopetettiin tavarataloissa vuonna 2012. Lindex ei myy aitoa turkista sisältäviä tuotteita.

Palaute, joka liittyy tuotevalikoimassamme oleviin kiistan-alaisiin tuotteisiin, otetaan tarkasti huomioon ostotoiminnoissa. Asiakkaat ovat vuosien varrella esittäneet kysymyksiä ja huomi-oita koskien tiettyjä tuotteita Stockmann-tavaratalojen valikoi-missa. Näitä tuotteita ovat muun muassa turkistuotteet, minkä seurauksena turkkeja ei enää pidetä valikoimassa. Kysymyksiä ovat herättäneet myös tietyt tonnikalat ja trooppiset katkaravut, minkä johdosta Stockmann myy ainostaan ASC- (Agricultural Stewardship Council) tai Global Cap -sertifioituja trooppisia katkarapuja ja FOS-sertifioitua (Friends of the Sea) raakaa tonnikalaa. Hanhenmaksan osalta olemme varmistaneet ranska-laiselta toimittajalta eläinten kasvatusolojen vastuullisuuden ja tarjoamme tuotteen osalta myös kotimaisia vaihtoehtoja, jotka eivät ole kiistanalaisia. Halal-lihan hankimme toimittajalta, joka noudattaa samoja EU-määräyksiä eläinten oikeuksia koskien, kuten muutkin lihantuottajamme.

## TUOTE- JA PALVELUTIEDOT

Muodin tuotteet, jotka on valmistettu ympäristöä vähemmän kuormittavista materiaaleista, kuten luomupuuvillasta tai kierrätyskuiduista, on merkitty selkeästi. Lindexin tuotteissa on Sustainable Choice -merkintä ja luomupuuvillasta valmistetut Stockmannin omien muotimerkkien tuotteet on merkitty Organic Cotton -tunnuksella. Vuonna 2017 omien merkkien valikoimiimme tulee uusia vastuullisia materiaaleja, kuten tencel, josta myös tulee merkintä tuotteeseen.

Kerromme asiakkaillemme tuotteiden alkuperästä. Valmistusmaa on merkitty kaikkiin Stockmannin omien merkkien vaatteisiin ja kaikkiin Lindexin myymiin vaatteisiin. Merkintä on tuotteen sisällä olevassa hoito-ohjeessa. Tavoitteemme on lisätä valmistusmaa myös Stockmannin omiin kodintuotteisiin tai niiden hintalappuihin.

Stockmann noudattaa elintarvikkeiden pakkausmerkintöjä koskevia EU-vaatimuksia. Esimerkiksi allergiaa aiheuttavat ainesosat ja perusteelliset ravintosisällöt koskevat tiedot on merkitty kaikkiin oman keittiön, omien merkkien ja omantuonnin elintarvikkepakkauksiin. Kouluttautuminen, yhteydet sidosryhmiin ja elintarvikelainsäädännön jatkuva seuraaminen varmistavat pakkausmerkintöjen lainmukaisuuden.

## HANKINTAKETJU

Stockmannilla vastuullisuus alkaa hankintaketjusta, turvallisten työolojen varmistamisesta ympäristövaikutusten minimointiin. Vastuullinen, läpinäkyvä ja jäljitettävä hankintaketju on yksi Stockmannin vastuullisuustyön painopistealueista ja tärkeä aihe sidosryhmillemme. Koska muoti muodostaa keskimäärin 70 prosenttia konsernin liikevaihdesta, keskitymme etenkin muodin hankintaketjun vastuullisuuteen. Hankintaketjua koskeva raportointimme kattaa ostokäytännöt Stockmannin omassa toiminnassa ja Stockmann-konsernin omien merkkien hankintaketjun sekä tuotannon pohjautuen riskiarvioon ja yhtiön vaikutusmahdollisuuksiin.

Vähittäiskaupassa arvoketju – tuotteen matka raaka-aineesta asiakkaalle – on usein pitkä ja monivaiheinen. Merkittävä osuus myymistämme muotituotteista on omien merkkien tuotteita, joiden suunnittelusta vastaavat suunnittelijamme ja joita ei voi ostaa mistään muualta. Tämä koskee lähes kaikkia Lindexin tuotteita.

Stockmannin tavarataloissa suurin osa tuotteista on kansainvälisiä merkkituotteita, mutta tarjolla on myös laaja valikoima omia merkkituotteita naisten-, miesten- ja lastenvaatteiden, sisustustuotteiden ja elintarvikkeiden tavara-alueilla. Esimerkiksi vuoden 2016 alussa Stockmann lanseerasi uuden naisten muotimerkin, cut & pretin. Lanseerauksen yhteydessä korostimme myös vastuullista ja läpinäkyvää hankintaketjua.

Sidosryhmämme, kuten asiakkaamme sekä viranomais- ja kansalaisjärjestöt, ovat osoittaneet kasvavaa kiinnostusta hankintaketjussa tekemäämme työtä kohtaan. Kysymyksiä ovat herättäneet muun muassa ostokäytäntömme, valmistusmaat, Stockmannin toimintaperiaatteet tavarantoimittajille, yhdistymisvapaus, elämiseen riittävä palkka, ihmisoikeusarvioinnit, Stockmannin omat auditoinnit ja ihmisoikeusrikkomuksiin puuttumi-

nen. Vuonna 2016 esille nousivat myös ihmisoikeusriskit koskien puuvillan tuotantoa ja materiaalien jäljitettävyyttä. Lisäksi huolenaiheena olivat myös Syyrian pakolaisten oikeudet Turkin hankintaketjussa. Näitä aiheita käsitellään tässä luvussa.

## OSTOKÄYTÄNNÖT

### STOCKMANNIN TAVARANTOIMITTAJA-OHJEISTUS

Tavarantoimittajan valinnassa kiinnitämme huomiota moneen tekijään. Tärkeimpiä kriteerejä ovat: Stockmann-konsernin tarpeisiin vastaaminen, tavarantoimittajan tietotaito ja toimituskyky, laatu ja hinta, vastuullisuus etenkin työolosuhteiden ja ympäristöasioiden kannalta sekä mahdollisuus pitkäaikaiseen yhteistyöhön. Kaikkien tehtaiden on täytettävä Stockmann-konsernin aloitusvaatimukset ja sitouduttava BSCI:n toimintaperiaatteisiin ja jatkuvaan parantamiseen. Tavoitteenamme on pitkäaikainen yhteistyö tavarantoimittajan kanssa.

The Supplier Code of Conduct eli toimintaperiaatteet tavarantoimittajillemme ovat ostokäytäntöjemme perusta. Stockmann-konsernilla ei ole omia tehtaita tai tuotantolaitoksia, lukuun ottamatta Stockmann Retail -liiketoimintayksikön keskuskeittiötä, jota käsitellään erikseen. Sen sijaan Stockmann-tavarataloissa ja Lindexin myymälöissä myytävät omien merkkien tuotteet ovat sopimustoimittajien valmistamia. Suurin osa tuotteista, yli 90 prosenttia, ostetaan ostokonttoreidemme kautta Aasiassa. Vuonna 2016 Lindexin vaatteita ostettiin 153 (160) tavarantoimittajalta ja niitä valmistettiin 258 (290) tehtaassa. Stockmannin omien merkkien tuotteita ostettiin noin 150 (120) tavarantoimittajalta ja niitä valmistettiin noin 215 (190) tehtaassa. Noin puolet tehtaista oli ns. suoria toimittajia ja puolet hankittiin ostokonttoreiden kautta. Stockmann-konsernin omien merkkien tuotteista suurin valmistetaan osa Bangladeshissa (37 prosenttia) ja toiseksi eniten Kiinassa (33 prosenttia). Stockmann Retail ja Lindex käyttävät pitkälti samoja toimittajia ja tehtaita.

Kaikkien tavarantoimittajien edellytetään noudattavan Stockmannin toimintaperiaatteita. Lisäksi edellytämme, että Stockmannin omien merkkituotteiden hankintaketjussa noudetaan toimintaperiaatteita tavarantoimittajille (Supplier Code of Conduct), jotka perustuvat BSCI:n (Business Social Compliance Initiative) toimintaperiaatteisiin ja joita on täydennetty Stockmannin omilla vaatimuksilla, mm. eläinten oikeuksiin sekä kemikaali- ja ympäristöasioihin liittyen.

Luvaton alihankinnan ketjuttaminen on riski toimintaperiaatteidemme noudattamisen kannalta. Tuottajien edellytetään aina ilmoittavan meille mahdollisesta alihankkijoiden käytöstä etukäteen. Bangladeshissa alihankkijoiden käyttö on riskianalyysin perusteella kielletty kokonaan. Noudatamme asiassa nollatoleranssia, eli kiellon rikkominen johtaa tilauksien lopettamiseen.

Stockmann tekee tarvittaessa uusia ohjeita tai linjauksia havaitsemiensa ihmisoikeusriskien perusteella. Olemme esimerkiksi kieltäneet hiekkapuhallusmenetelmän käytön farkkukankaan haalistamiseksi, koska menetelmä voi vaarantaa työnteekijöiden terveyden, jos se tehdään ilman asianmukaisia suojava-



rusteita ja koulutusta. Riskin välttämiseksi Stockmann ei tilaa tuotteita tehtaista, joissa on hiekkapuhallukseen käytettäviä varusteita. Lisätietoja kohdassa 'Tuotelinjaukset', s. 26.

## HANKINTAKETJUN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN BSCI:N KAUTTA

Stockmann-konserni on ollut BSCI:n jäsen vuodesta 2005 lähtien. BSCI on yritysvetoinen aloite, jonka jäsenet ovat sitoutuneet parantamaan tuotantolaitosten ja -tilojen olosuhteita kaikkialla maailmassa. BSCI:n toimintaperiaatteissa on 11 työelämän perussääntöä, joita jäsenyritykset ja niiden liikekumppanit sitoutuvat noudattamaan ja sisällyttämään hankintaketjuna toimintaan jatkuvan parantamisen hengessä.

Toimintaperiaatteet asettavat vaatimuksia koskien järjestäytymisvapautta ja kollektiivista neuvotteluoikeutta, oikeudenmukaista korvausta, kohtuullista työaikaa, työterveyttä ja -turvallisuutta, nuorten työntekijöiden erityissuojaa, ympäristönsuojelua ja eettistä liiketoimintaa. Niissä kielletään myös syrjintä, lapsityövoima, velkaorjuus ja epävakaa työsuhteet. Stockmann-konserni viestii BSCI:n toimintaperiaatteista aktiivisesti tavarantoimittajille ja tuottajille, joiden kanssa tehdään yhteistyötä hankintaketjun työolojen parantamiseksi.

BSCI:n riskimaiksi luokittelemisessa maissa sijaitseville tehtailla, joissa valmistetaan Stockmannin ja Lindexin omien merkkien tuotteita, tehdään säännöllisesti Stockmannin paikallisen henkilökunnan suorittamia omia auditointeja ja kolmannen osapuolen suorittamia BSCI-auditointeja.

Uudistettujen BSCI:n toimintaperiaatteiden yhteydessä myös auditointikäytäntö muuttui. Uusi käytäntö on pakollinen kaikissa auditoinneissa tammikuusta 2016 lähtien. Uusien toimintaperiaatteiden mukaiset auditoinnit alkoivat toukokuussa 2015. Mikäli toimintatavoissa havaitaan puutteita, niiden korjaamiseksi tehdään toimenpidesuunnitelma, jonka toteutumista valvotaan. Paikallisiin työoloihin vaikutetaan myös erilaisten kansainvälisten sopimusten ja aloitteiden kautta.

## PALO- JA RAKENNUSTURVALLISUUSSOPIMUS (ACCORD) BANGLADESHISSA

Vuonna 2013 liityimme Bangladeshin palo- ja rakennusturvallisuussopimukseen (Accord) johtuen huonokuntoisten tehdasrakennusten aiheuttamasta turvallisuusriskistä maassa. Sopimuksen mukaisesti Stockmann on sitoutunut teettämään tarkastukset paloturvallisuuden, sähkön ja rakenteiden osalta kaikissa Stockmann-konsernille vaatteita valmistavissa tehtaissa. Rakenteiden tarkastamiseen kuuluvat esimerkiksi rakennuksen lujuuslaskelmat, joita ei voida tarkastaa BSCI-auditointien tai omien auditointiemme yhteydessä.

## YHTEISTYÖ TOIMITTAJIEN KANSSA PAIKALLISTEN OSTOKONTTORIEN KAUTTA

Stockmann-konsernilla on kuusi paikallista ostokonttoria Kiinassa (Shanghaissa ja Hong Kongissa), Bangladeshissa, Intiassa, Turkissa ja Pakistanissa. Ostokonttorit ovat avainasemassa työolosuhteiden kehittämisessä ja riskien tunnistamisessa.

Ostokonttoreissa on yhteensä noin 130 työntekijää, joiden tehtävänä on ohjata ostotoimintaa ja tuotantoa. Ostokonttorit tarkastavat jokaisen tehtaan toimintatavat ennen kuin tilauksia aletaan tehdä. Alkutarkastuksen jälkeen järjestelmällistä vastuulisuustyötä jatketaan.

Paikallisten vastuullisuusasiantuntijoidemme tehtävänä on kouluttaa ja tukea tavarantoimittajia ja tehtaanomistajia toimintaperiaatteiden ja ympäristövaatimusten noudattamiseksi sekä suorittaa auditointeja, jotka voivat olla joko ennalta ilmoitettuja tai ilmoittamattomia. Lisäksi paikalliset tuotannon- ja laadunvalvojamme vierailevat tuotantoyksiköissä päivittäin varmistaakseen, että tuotanto-olosuhteet vastaavat vaatimuksiamme, ja raportoivat mahdollisista toimintaperiaatteiden rikkomuksista.

Tehdastarkastusten ja koulutuksen lisäksi tavarantoimittajan toiminnan arvioinnissa käytetään tulokorttia, joka muodostaa perustan kehitystyölle. Toimittajat arvioidaan tulokortin mukaisesti kahdesti vuodessa. Yksi mittareista on suoriutuminen toimintaperiaatteiden noudattamisessa. Tavarantoimittajat pisteytetään arvion perusteella, ja parhaat tulokset takaavat eniten tilauksia.

## KORJAUSMENETTELY IHMISOIKEUS-RIKKOMUSTAPAUKSISSE

Ihmisoikeusrikkomustapauksissa teemme yhteistyötä tavarantoimittajan kanssa uhrin tilanteen korjaamiseksi. Tavarantoimittajalta ei tilata lisää tuotteita ennen kuin tilanne on korjattu ja uhri on saanut hyvityksen.

## LÄPINÄKYVYYTTÄ JULKISEN TEHDASLISTAN KAUTTA

Tavoitteenamme on viestiä läpinäkyvästi sidosryhmiämme kiinnostavista aiheista, ja siksi julkaisemme verkkosivuillamme listan tavarantoimittajistamme sekä tehtaaita, jotka toimittavat omien merkkien tuotteemme.



## RUOKAA JA MERKKITUOTTEITA KOSKEVAT OSTOKÄYTÄNNÖT

Omien merkkien tuotteiden lisäksi Stockmannin tavarataloihin ostetaan myytäväksi myös tunnettuja merkkituotteita. Kansainvälistä ja kotimaisia merkkituotteita koskevista vastuullisuuskysymyksistä keskustellaan ostoneuvotteluissa ja toimittajasopimuksissa.

Stockmann Herkuu käyttää tunnettuja ja luotettavia, EU-maissa toimivia tavarantoimittajia ja suosii pitkiä yhteistyösuhteita. Pääsääntöisesti Stockmann ei tee elintarvikkeiden suoraa maahantuontia EU:n ulkopuolelta Suomeen. Ne harvat toimittajat, jotka toimittavat Stockmannille tuotteita EU:n ulkopuolelta, ovat liittyneet BSCI:n jäseniksi. Olemme tehneet erillisen riskikartoituksen nimetäksemme ne tuotteet, joiden hankintaketjuun kohdistuu riskejä, koska pääraaka-aine on valmistettu tai peräisin riskimaasta. Vuonna 2016 järjestettiin vastuullisuuteen liittyviä tilaisuuksia ruoan ostajille.

## TAVARANTOIMITTAJIEN IHMISOIKEUS- JA TYÖOLOJEN ARVIOINTI

### KRITEERIT TAVARANTOIMITTAJILLE TYÖOLOJEN ARVIOINTIIN, IHMISOIKEUKSIIN JA YMPÄRISTÖÖN LIITTYEN (LA14, HR10, EN32)

Hankintakäytäntöjemme mukaisesti kaikkien tehtaiden on ennen yhteistyön aloittamista täytettävä Stockmann-konsernin aloitusvaatimukset ja sitouduttava BSCI:n toimintaperiaatteisiin. Vaatimukset liittyvät mm. työolosuhteisiin, ihmisoikeuksiin ja ympäristöasioihin. Ostokonttorit tarkistavat jokaisen käyttämänsä tehtaan toimintamallit ja laatutason aina ennen sopimuksen tekoa ja tuotannon aloittamista. Merkittävä osa muodin omista merkkituotteista, 96 prosenttia, valmistetaan BSCI:n riskimaita luokittelemilla alueilla. Olemme tietoisia siitä, että näissä maissa on riski toimintaperiaatteiden loukkaamiseen ja työskentelemme aktiivisesti varmistaaksemme, että periaatetta noudatetaan. Alempana esitetty riskianalyysimme osoittaa viisi riskialuetta toimintaperiaatteitamme (Code of Conduct) koskien. Lisäksi tutkimme mahdollisuutta yhdistää paremmin ihmisoikeudet ja lasten oikeudet arvioinneissamme. Tavoitteemme on suorittaa ihmisoikeusarviointi tärkeimpien sidosryhmiemme keskuudessa vuoden 2018 loppuun mennessä.

### RISKIANALYYSI

#### Johtamisjärjestelmät

Ongelmat johtamisjärjestelmän kanssa voivat johtaa tehtaan toimintojen tai alihankkijoiden heikkoon hallintaan. Taustalla saattaa olla se, ettei kukaan ole vastuussa johtamisjärjestelmästä tai tehtaasta puuttuvat tarvittavat sisäiset toimintatavat. Opastamme ja tuemme tehtaita johtamisjärjestelmän parantamisessa. Tehtaanjohtajien kouluttamisessa tavoitteena on auttaa tehdasta hallitsemaan toimintaansa paremmin.

## Dokumentaatio

Puutteellinen dokumentaatio on yleinen ongelma. Esimerkiksi kopiot työntekijöiden henkilökorteista, palkkalistat tai muu dokumentaatio voivat olla puutteellisia. Asianmukaisen dokumentaation puute haittaa toimintaperiaatteiden noudattamisen todentamista, esimerkiksi palkan maksun, työntekijöiden iän ja ylityörajojen noudattamisen suhteen. Jos dokumentaatio on puutteellista, tavarantoimittajan ei katsota noudattavan vaatimuksia. Valistamme tavarantoimittajiamme hyvän dokumentaation tärkeydestä seminaarien ja työpajojen avulla sekä järjestämme koulutusta tehtaiden vastuuhenkilöille.

## Ammattiliiton jäsenyys

Ammattiliiton jäsenyys ja kollektiivinen neuvotteluoikeus ovat perusoikeuksia, joita kunnioitamme. Valitettavasti kuitenkin monessa tuotantomaaassamme ammattiliitot ovat heikkoja, ja syyt siihen ovat monimutkaisia. Monissa käyttämistämme tehtaista on toimiva henkilöstötoimikunta, jonka kautta työntekijät voivat käydä vuoropuhelua tehtaan johdon kanssa. Nämä toimikunnat eivät kuitenkaan vastaa toimivaa ammattiliittoa, eikä niitä voi pitää liiton korvikkeena. Ensisijaisena tavoitteena onkin, että työntekijöillä olisi mahdollisuus liittyä ammattiliittoon ja osallistua kollektiivisiin neuvotteluihin, mutta ammattiliiton perustaminen on työntekijöiden vastuulla. Stockmannin vastuulla puolestaan on vaatia tavarantoimittajaa varmistamaan, ettei näitä oikeuksia loukata. Tehtaiden työntekijöitä valistetaan heidän oikeuksistaan BSCI:n toimintaperiaatteiden avulla. Nämä toimintaperiaatteet ovat näkyvällä paikalla tehtaissa. Kannustamme tehtaanjohtajia osallistumaan BSCI:n järjestäytymisvapautta ja kollektiivista neuvotteluoikeutta käsitteleviin kokouksiin.

## Palkat ja korvaukset

Palkkojen väärin maksaminen on yleinen ongelma. Toimintaperiaatteiden ja paikallisen lainsäädännön mukaan tavarantoimittajien on maksettava työntekijöilleen vähintään lakisääteistä minimipalkkaa. Tämä ei kuitenkaan riitä, sillä minimipalkka on harvoin riittävä kattamaan työntekijän perustarpeet ja takaamaan myös vapaasti käytettävää tuloa. Uskomme, että kansallisen minimipalkan nostaminen on avain yleisen palkkatason nostamiseen, sillä samalla palkat nousevat myös korkeammissa palkkaluokissa. Bangladeshissa olemme yhdessä muiden yritysten kanssa vedonneet maan viranomaisiin minimipalkan nostamiseksi.

Stockmannilla ei ole omia tehtaita tai tuotantolaitoksia, ja Stockmann on useimmille tavarantoimittajilleen ja heidän tehtailleen pieni ostaja. Siksi emme voi vain omalla päätöksellämme nostaa tehdastyöläisten palkkoja. Esimerkiksi sisäänostohinnan korotus ei ole suoraan yhteydessä tehdastyöntekijöiden palkkoihin, eikä sen voida odottaa hyödyttävän tehdastyöntekijöitä ilman erillisiä todisteita. Kehotamme tavarantoimittajia takamaan oikeudenmukaisen palkan työntekijöilleen ja parantamaan hyvinvointia erilaisten etuuksien, kuten lastenhoidon, ilmaisen työpaikkaruokailun ja työmatkakuljetusten avulla, sekä terveys- ja talousvalistuksen kautta, jota toteutamme HER-projektin (Health Enables Return) muodossa.



Palkka on myös yksi tavarantoimittajan toiminnan arvioinnissa käytettävän tulokortin mittareista (ks. 'Hankintaketjun hallinta ja kehittäminen BSCI:n kautta'). Tulokortissa parhaan pistemäärän saaneet tavarantoimittajat saavat eniten tilauksia. Teemme töitä palkka-asian eteen BSCI:n kautta, mutta otamme esimerkiksi myös muista aloitteista. Seuraamme aktiivisesti riittävään palkkaan liittyvää keskustelua, osallistumme pyöreän pöydän neuvotteluihin ja pohdimme uusia tapoja lähestyä tätä ongelmaa esimerkiksi vastuullisuusverkosto Fair Labour Associationin ylläpitämän Fair Wage Networkin, Better Work -verkoston ja erilaisten neuvottelujen kautta.

## Työajat

Toimintaperiaatteissa määritellyt työajat ylittävä ylityö on yleinen ongelma useimmissa tuotantomaissamme. Ongelmaa on vaikea korjata, sillä sen taustalla on useita syitä. Ensinnäkin tehtaiden työntekijät voivat sanoa haluavansa tehdä ylitöitä ansaitakseen enemmän. On tapauksia, joissa työntekijät työskentelevät kaukana kotoaan, jolloin he saattavat haluta tehdä paljon töitä rajattuna ajanjaksona ja palata sitten kotiin. Toiseksi tehtaan kannalta voi olla tuottoisaa teettää paljon ylitöitä ja siten kasvattaa tuotantoa. Stockmannin toimitusajat muodostavat ylityöriskin siinä missä muidenkin muotiyriyten toimitusajat. Riskin minimoimiseksi tuotantokapasiteetti arvioidaan aina ennen tilausten tekemistä.

## Yhteisöprojektit

Vaatetilauksemme luovat työpaikkoja kehittyvissä maissa etenkin naisille. Paikallista hyvinvointia ja ympäristönsuojelua tuetaan myös erilaisin projektein, joilla edistetään naisten asemaa ja hyvinvointia, lasten koulunkäyntiä ja ympäristönsuojelua tuotantomaissa. Olemme mukana esimerkiksi School of Hope-, Sol-maid High School-, Shanghai Sunrise- ja Health Enables Return (HER) -projekteissa. Olemme mukana myös monenlaisissa projekteissa vedenkäytön vähentämiseksi ja muiden ympäristövaikutusten pienentämiseksi. Aiheesta on lisätietoja Lindexin verkkosivuilla.

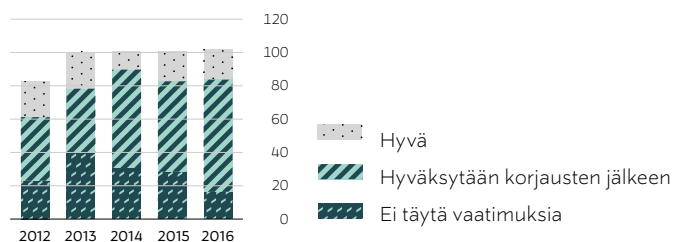
## AUDITOINNIT JA TARKASTUKSET (LA15, HR11)

Stockmann-konserni käy jatkuvaa dialogia tehtaiden kanssa. Tehtaita myös auditoidaan säännöllisesti sekä omin auditoinnein että BSCI-auditoinnein kielteisten ihmisoikeusvaikutusten havaitsemiseksi riskianalysimme mukaisesti.

Yhteensä 123 (142) BSCI-auditointia riskimaissa sijaitsevilla tehtailla, joissa valmistetaan omien merkkien tuotteita Stockmann-tavarataloille ja Lindexille. Näistä 80 (114) oli täysmittaisia auditointeja, ja 43 (28) uusinta-auditointeja. Kaikissa noudatettiin uutta BSCI-auditointikäytäntöä. BSCI-auditointeja suorittavat

## BSCI-AUDITOINNIT 2012–2016

Vanhan pisteytyksen mukaan



## BSCI-AUDITOINNIT 2016

Uuden pisteytyksen mukaan



kansainvälisesti hyväksytyt riippumattomat arviointiyritykset. BSCI-auditointien tulokset esitellään diagrammeissa alla: vuoden 2016 tulokset on esitetty uutta pisteytystä käyttäen ja vuoden 2012 – 2016 tulokset vanhaa pisteytystä käyttäen, niin että osa vuoden 2015 tuloksista ja kaikki vuoden 2016 tulokset on muunnettu vertailukelpoisiksi.

Yleisin BSCI-auditoinnin tulos oli ”hyväksyttävä”, joka saatiin 65 prosentissa täysmittaisista auditoinneista ja 70 prosentissa uusinta-auditoinneista. Täysmittaisista auditoinneista 19 prosenttia ja 14 prosenttia uusinta-auditoinneista on arvioitu ”erinomaisiksi” tai ”hyviksi”. Yksikään Stockmann-konsernille valmistavista tehtaista ei saanut arvosanaa ”hylätty” eikä niissä löydetty vakavia nollatoleranssipuutteita. Tarkasteluissa havaitut puutteet liittyivät työaikoja koskeviin vaatimuksiin tai vapaapäivän myöntämiseen seitsemän työpäivän jälkeen. Lisäksi havaittiin terveyteen- ja turvallisuuteen liittyviä puutteita ja johtamiseen ja palkkaukseen liittyviä puutteita.

Alkaen 14.1.2017 kaikille BSCI-auditoinneille määritellään lähtökohtaisesti aikahaarukka, joka kertoo toimittajille auditoinnin ajankohdan neljän viikon

123

BSCI-auditointia

92

omaa auditointia

144

Accord-tarkastusta Bangladeshissa

tarkkuudella. Tämä uusi tapa tulee parantamaan auditointien laatua. Tähän asti auditoinnin tarkka ajankohta on pääsääntöisesti kerrottu etukäteen.

Näiden ulkoisten auditointien lisäksi Stockmann-konsernin ostokonttorien vastuullisuusasiantuntijat suorittivat yhteensä (92) 116 auditointia. Näistä 84 (90) oli täysimittaisia auditointeja ja 8 (26) uusinta-auditointeja.

Bangladeshin palo- ja rakennusturvallisuussopimuksen (Accord) mukaisesti Stockmann on sitoutunut teettämään tarkastukset paloturvallisuuden, sähkön ja rakenteiden osalta kaikissa Stockmann-konsernille vaatteita valmistavissa tehtaissa. Rakenteiden tarkastamiseen kuuluvat esimerkiksi rakennuksen lujuuslaskelmat, joita ei voida tarkastaa BSCI-auditointien tai omien auditointiemme yhteydessä. Vuonna 2016, yhteensä 109 palo- ja sähkö tarkastusta tehtiin tehtaissa, jotka toimittavat tuotteita Stockmann-konsernille, sekä lisäksi 35 lujuuslaskentaa. Kunnostustöitä jatkettiin vuonna 2016, ja 71 prosenttia löydetystä puutteista on nyt korjattu niissä tehtaissa, jotka toimittajat omien merkkien tuotteita Lindexille ja Stockmannille.

Jokaisen auditoinnin jälkeen, oli kyseessä sitten BSCI-auditointi, oma auditointi tai Bangladeshin palo- ja rakennusturvallisuussopimuksen mukainen tarkastus, laaditaan tarkastusraportti ja korjaava toimenpidesuunnitelma. Toimenpidesuunnitelmassa jokainen tehtävä aikataulutetaan ja edistymistä seurataan. Yleisimpiä havaintoja esitellään riskianalysissä. Vuonna 2016 kolmella (neljällä) tavarantoimittajallamme ja 4 (11) tehtaalla oli SA800-sertifikaatti (Social Accountability 8000), jota BSCI pitää parhaana käytäntönä, mutta jota BSCI tai Stockmann ei ole asettanut vaatimukseksi.

## SYYRIAN PAKOLAISET TURKIN TUOTANTOKETJUSSA

Noin kahdeksan prosenttia Stockmann-konsernin omien merkkien tuotteista tehdään Turkissa, jossa on todettu riski Syyrian pakolaisten hädänalaisen tilan hyväksikäyttöön. Stockmannin tavarantoimittajilla on käytössään menettely, jota noudatetaan, mikäli syyrialaisia pakolaisia havaitaan työskentelevän tuotantoketjussa. Toimittajille on tarjottu koulutusta tämän toimintatavan käytössä, esimerkiksi koskien työlupien anomista sekä bruttomipalkan maksamista suoraan työntekijälle, kunnes työlupa on saatu, riittävän sosiaaliturvan takaamiseksi. Menettelyä toteutetaan yhteistyössä turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten solidaarisuusyhdistyksen ASAMin (the Association for Solidarity with Asylum Seekers and Migrants) kanssa.

## TAVARANTOIMITTAJIEN YMPÄRISTÖARVIOINTI

Tekstiilituotannossa käytetään paljon vettä. Hankintaketjussamme eniten vettä kuluu puuvillapeltojen kasteluun ja tekstiilituotannon märkäprosesseihin kuten värjäykseen ja pesuun. Veden kulutuksen ja puhdistuksen on siksi oltava mahdollisimman tehokasta.

Edellytämme tavarantoimittajiltamme ympäristölainsäädännön noudattamista. Lisäksi ostokonttoreissa noudatetaan ympäristöperiaatteita, jotka asettavat vaatimuksia veden puhdistukseen, kemikaalien ja jätteen käsittelyyn sekä päästöjen ja jatkuvan parantamisen suhteen.

Samaan aikaan teemme Lindexin kautta yhteistyötä toimittajiemme kanssa toteuttamalla kehitysprojekteja liittyen vastuulliseen vedenkäyttöön, energiatehokkuuteen ja kemikaalien käyttöön. Lindex on esimerkiksi yhdessä tavarantuottajiensa ja denim-asiantuntijoidensa kanssa käynyt läpi denim tuotantoon vähentääkseen haitallista ympäristövaikutusta. Tuloksena joistain farkkupesusta, kuten erityishuuhteluista, on pääätetty luopua, ja joitakin yhdistää. Nämä muutokset saivat aikaan merkittäviä säästöjä: veden kulutus väheni jopa 42 prosenttia ja energiankäyttö 27 prosenttia. Nämä vastuullisemmat tekniikat on nyt otettu käyttöön Lindexin kaikessa denim-tuotannossa. Tällä hetkellä 100 prosenttia Lindexin valikoimassa olevasta denimestä on ”Better Denim” -tuotteita, jotka on tehty vastuullisemmista materiaaleista ja joiden tuotannossa käytetään vähemmän vettä, energiaa ja kemikaaleja.

## YMPÄRISTÖPROJEKTIT TOIMITUSKETJUSSA (EN33)

Lindexille vesi on hyvin tärkeä teema sitoutumisessamme kestävään kehitykseen; osin siitä syystä, että tekstiilituotanto kuluttaa paljon vettä ja on edellytys liiketoiminnalle, ja erityisesti siksi, että puhdas vesi on elintärkeää.

Lindexin kautta olemme jo vuosien ajan olleet mukana ympäristönsuojeluprojekteissa konsernin tärkeimmissä tuotanto- maissa, kuten Intiassa ja Bangladeshissa, joissa veden niukkuus ja puhtaan veden puute asettavat haasteita. Viime vuosina nämä projektit ovat osoittautuneet tehokkaaksi tavaksi lisätä tietoisuutta sekä parantaa prosesseja ympäristöasioihin liittyen. Tavoitteenamme on saada mahdollisimman moni tavarantoimittaja mukaan kehitysprojekteihin ja siirtymään resursseja tehokkaammin hyödyntävään ja puhtaampaan tuotantoon.

Veteen liittyviä yhteistyöprojekteja ovat mm. Partnership for Cleaner Textiles in Bangladesh (PaCT), Sweden Textile Water Initiative (STWI) sekä Better Cotton Initiative. Lindex on myös pitkäaikainen kumppani WaterAidille, jonka kautta se tukee mahdollisuutta puhtaaseen veteen ja parempaan hygieniaan ja käymälöihin maailman köyhimmässä maissa. Vuonna 2016 Lindex jatkoi veteen liittyvien hankkeiden tukemista. Lisätietoa aiheesta on Lindexin verkkosivuilla.

# YMPÄRISTÖ

*Stockmannin tavoitteena on vähentää yhtiön liiketoiminnan ympäristövaikutuksia. Tiedostamme liiketoimintamme ympäristövaikutukset ja pyrimme ennaltaehkäisemään toimintamme mahdollisia haittavaikutuksia vähentämällä päästöjä, tehostamalla energian- ja vedenkäyttöä sekä huolehtimalla jätteiden lajittelusta ja kierrätyksestä. Jatkuvan kehityksen varmistamiseksi seuraamme konsernin laatu- ja ympäristöjärjestelmien sekä ympäristötavoitteiden noudattamista.*

Stockmann noudattaa voimassa olevaa ympäristölainsäädäntöä ja edellyttää sen noudattamista myös yhteistyökumppaneiltaan. Ympäristötyömme perustuu yhteiskuntavastuun strategiaan ja ympäristöpolitiikkaan. Ympäristöjohtamista koordinoi Viestintä ja yhteiskuntavastuu -toiminto ja se on osa liiketoimintayksiköiden päivittäistä toimintaa. Liiketoimintayksiköt määrittelevät konkreettiset ympäristötavoitteensa ja niiden saavuttamiseen sopivimmat mittarit itsenäisesti ja päättävät asianmukaisista johtamiskäytännöistä.

## YMPÄRISTÖJOHTAMINEN

Suomessa on käytössä sertifioitu ympäristöjohtamisjärjestelmä: kaikilla Stockmannin Suomen tavarataloilla ja tukitoiminnoilla on ISO 14001 -sertifikaatti, ja Stockmannin keskuskeittiöllä on sekä ISO 14001- että ISO 22000 -sertifikaatti. Myös Baltian maissa sijaitsevat Stockmannin tavaratalot ovat soveltaneet omassa toiminnassaan Stockmannin ympäristöjärjestelmän toimintatapoja.

Indexillä ei ole käytössään sertifioitua ympäristöjohtamisjärjestelmää. Index-myymälät toimivat pääsääntöisesti vuokratiloissa kauppakeskuksissa, jolloin myymälän energiatehokkaan konseptin lisäksi ympäristöasiat huomioidaan kiinteistön suomien mahdollisuuksien mukaan.

Stockmannin ostokonttorit toimivat tuotantopaikkojen läheisyydessä ja panostavat tavarantoimittajiensa tehtaiden haitallisten ympäristövaikutusten arviointiin ja vähentämiseen.

Stockmann huomioi ympäristönäkökulmat toimintansa suunnittelussa ja hallinnoinnissa sekä hankkiessaan tavaroita ja palveluita yhtiön omaan käyttöön. Vuonna 2016 Stockmannin Real Estate -liiketoimintayksikkö kilpailutti kaikki jätehuollon sekä puhtaanapito- ja kiinteistöpalvelut. Ympäristökriteereillä oli tärkeä rooli neuvotteluissa. Palveluntarjoajien on sitouduttava Stockmannin toimintaperiaatteisiin ja puhtaanapito on tärkeässä roolissa Stockmannin kierrätyspäämäärien saavuttamisessa. Kilpailutuksen tuloksena kiinteistöpalveluissa ja palveluntarjoajissa tapahtui muutoksia. Esimerkiksi Turun tavaratalossa puhtaanapidosta vastaa jatkossa pieni paikallinen yritys.

## YMPÄRISTÖTIEOTOISUUDEN PARANTAMINEN SISÄISESTI

Jokaisen työntekijän panos tarvitaan ympäristötavoitteidemme saavuttamiseksi. Henkilöstön ympäristötietoisuutta lisätään jatkuvalla koulutuksella ja säännöllisellä sisäisellä viestinnällä esimerkiksi intranetin ja henkilökunnan tiloihin sijoitettujen tietoruutujen välityksellä.

Stockmannilla on vuonna 2015 käyttöönotettu ympäristöaiheiden verkkokoulutusohjelma. Verkkokoulutuksella pyritään lisäämään tietämystä ympäristöasioista, jätteenhallinnasta ja energiatehokkuudesta. Myös Stockmannin tavarataloissa toimivilla vuokralaisilla on mahdollisuus suorittaa verkkokoulutus. Stockmannin ympäristöasiantuntija vierailee säännöllisesti tavarataloissa ja opastaa henkilöstöä huomioimaan ympäristötavoitteet sekä perehdyttää uudet vuokralaiset kierrätysohjeisiin. Raportointivuoden aikana ajankohtaisista ympäristöasioista keskusteltiin myös tavaratalojen henkilökunnan aamupalaverissa.

## MATERIAALIT

### PAKKAUSMATERIAALIT

Stockmann pyrkii pitämään pakkausmateriaaliensa ympäristökuormituksen mahdollisimman alhaisena ja tarjoamaan asiakkailleen materiaalitehokkaita ratkaisuja. Tällä hetkellä pakkausmateriaalivalintamme noudattavat suomalaisen, pakkaustuotteiden koko elinkaaren ympäristövaikutuksia selvittäneen Optikassi 2009 -tutkimuksen tuloksia. Seuraamme tiiviisti tekniikan kehitystä ja lainsäädännön muutoksia sekä asiakkaiden kokemuksia, ja tavoitteenamme on tarjota proaktiivisesti uusia pakkausmateriaaliratkaisuja.

Vuonna 2016 sitouduimme vapaaehtoisesti vähentämään muovia. Tähän tavoitteeseen liittyen aloitimme ostoskassivalikoiman uudistamisen ja tuomme asiakkaiden valittaviksi enemmän kierrätysmateriaaleista valmistettuja vaihtoehtoja ja paperikasseja. Olemme lisänneet myös vastuullisemmista vaihtoehdoista kertovaa myymäläviestintää. Samalla karsimme ohuimpien ja heikoimmin uusiokäytettävien muovikassien valikoimaa. Ohuita muovipusseja ei enää ole vapaasti tarjolla Herkkujen ja päivittäiskosmetiikkaosastojen kassoilla. Nämä toimenpiteet kuuluvat Stockmannin kestävä kehityksen sitoumukseen, jonka mukaisesti vähennämme osaltamme muovijätteen määrää. Katso myös 'Vastuullisempia ostoskassivaihtoehtoja'.

Stockmann-konserni voi vaikuttaa pakkausmateriaalien valintaan ja niiden määrään, etenkin hankkiessaan tuotteita omaan käyttöönsä. Liiketoimintayksiköiden ostokonttorit seuraavat aktiivisesti kehitystä pakkausalalla ja pyrkivät tuomaan markkinoille korkealuokkaisia pakkauksia sekä vähentämään tarpeetonta pakkausmateriaalien käyttöä materiaalitehokkuutta parantamalla.



## VASTUULLISEMPIA OSTOSKASSI- VAIHTOEHTOJA

Stockmannin muovi-, paperi- ja kestokassien valikoimaa uudistetaan vastuullisemmaksi. Lokakuussa 2016 olimme ensimmäisten joukossa tehdessämme sitoumuksen muovisten ostoskassien vähentämiseksi. Olemme lisänneet myymäläviestintää eri kassivaihtoehtoista ja tulevan vuoden aikana laajennamme kassien maksullisuutta tavaratalojen käyttötarvikkeiden puolelle muovikassien kulutuksen vähentämiseksi. Toimet ovat osa Stockmannin kestävä kehityksen yhteiskuntasitoumusta muovikassien vähentämiseksi. Haluamme toimia ympäristöasioiden edelläkävijänä ja vähentää omalta osaltamme muovijätteen syntyä ja roskaantumista.

Valikoiman uudistaminen aloitettiin vuonna 2016: esimerkiksi syksyn Hulluilla Päivillä oli myynnissä Stockmannin omista vanhoista ulkomainoksista valmistettuja Globe Hopen kestokasseja ja Herkuissa myymme vanhoista purjeista tehtyjä kestokasseja. Erityisesti kierräysmateriaaleista tehty kestokassit tarjoavat hyvän vaihtoehton muovikasseille, ja siksi kestokassien valikoimaa ja houkuttelevuutta lisätään sekä Herkuissa että tavaratalojen puolella. Myös yli 90-prosenttisesti uusiomateriaalista valmistetut harmaat kierrätysmuovikassit saapuivat Herkkuihin syksyllä. Muita uusia vaihtoehtoja vastuullisemmista materiaaleista tuodaan valikoimaan vuoden 2017 aikana. Samalla karsimme ohuimpien ja heikoimmin uusiokäytettävien muovikassien valikoimaa.

Herkun hedelmä- ja vihannesosastoilla asiakkaalla on valittavanaan ohuiden muovipussien rinnalla maksuttomat paperi- ja biopussit sekä maksulliset uudelleenkäytettävät kestopussit. Vuoden 2017 alusta alkaen kassoilla ei enää ole vapaasti tarjolla pieniä ohuita muovipusseja eikä pieniä pusseja tarjota aktiivisesti asiakkaille esim. pakasteiden pakkaamiseen. Jatkossa asiakas saa pyytäänsä paperi- tai muovipussin kassalta.

Herkun valmisaterioille, leivonnaisille ja palvelutiskien tuotteille tarkoitettujen muovirasioiden materiaalista 50 prosenttia on kierrätysmuovia. Stockmann.com-verkkokaupan tuotteiden pakkaamiseen käytetyt pahvilaatikat ovat osin kierrätyskuitua.

Stockmann-konserni raportoi käyttämistään pakkausmateriaaleista EU:n pakkausedirektiivin mukaisesti. Suomessa raportit toimitetaan Suomen Pakkausierrätys RINKI Oy:lle. Raportoituhiin materiaaleihin kuuluvat esimerkiksi muovikassit ja muut pakkausmateriaalit, joita myymälöissä käytetään tuotteiden pakkaamiseen asiakkaalle, sekä jakelukeskuksessa ja varastoilla puretut pakkausmateriaalit. Useimpien tuontitavarojen osalta pakkausmateriaalien raportoinnista on vastuussa Stockmannin logistiikkayritys Tuko Logistics. Lindex raportoi käyttämistään pakkausmateriaaleista myös muissa toimintamaissaan, kuten Ruotsissa, Norjassa ja Baltian maissa. Stockmann Retailin ja Lindexin pakkausmateriaalien käyttöä koskevat tiedot on julkaistu yhtiön verkkosivuilla (ENI).

## ENERGIATEHOKKUUS

Konsernin energiankulutus koostuu pääosin sähköstä, lämmöstä ja kaukolämmöstä. Energiaa kuluttavat myymälä-, varasto- ja toimistotilojen valaistus, ilmanvaihto, lämmitys ja jäähdytys sekä tiloissa käytettävät laitteet, kuten hissit ja liukuportaat sekä kylmä- ja IT-laitteet.

Stockmannin tavaratalot ovat panostaneet energiatehokkuuteen yli kymmenen vuoden ajan. Stockmannin Suomen tavaratalotoimintojen liittyminen vähittäiskaupan energiatehokkuussopimukseen vuonna 2013 vahvisti energiatehokkuuteen sitoutumista entisestään. Sopimuskauden 2006–2016 aikana tavoitteenamme oli vähentää energiankulutusta 9 prosenttia ja tämä tavoite saavutettiin. Sopimuksen mukaisesti Stockmann on suorittanut kiinteistöjensä energia-arvioinnit ja toteuttanut toimintasuunnitelmansa mukaisia toimenpiteitä energiatehokkuuden lisäämiseksi. Energiakatselmuksia edellytetään myös energiatehokkuuslaissa, joka astui voimaan vuoden 2015 alussa. Neuvotteluita vähittäiskaupan alan uudesta, vuosina 2017–2025 sovellettavasta energiatehokkuussopimuksesta käydään parhailaan. Stockmann osallistuu neuvotteluihin muiden kaupan alan yritysten kanssa.

Vuonna 2016 Stockmann jatkoi käynnissä olevaa energiatehokkuusohjelmaa optimoimalla rakennusautomaatiota ja kaikkien kiinteistöjen valaistuksen ohjausta sähkön kulutuksen vähentämiseksi.

Logistiikan osalta Stockmannin uusi jakelukeskus Tuusulassa tulee vähentämään sisäisiä kuljetuksia, kun Suomessa sijainneet neljä varastoa keskitettiin jakelukeskukseen. Keväällä 2016 avattu jakelukeskus palvelee stockmann.com-verkkokauppaa ja Stockmann-tavarataloja Suomessa. Tulevaisuudessa se palvelee myös Baltian tavarataloja. Jakelukeskus sai kultatason LEED-ympäristösertifikaatin syksyllä 2015. LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) on kansainvälisesti tunnustettu luokitusjärjestelmä, joka edistää kestävä rakentamisen ja suunnittelun vaatimuksia. LEED-

## YMPÄRISTÖSERTIFIOITU JAKELUKESKUS ALOITTI

Stockmannin huhtikuussa 2016 toimintansa aloittaneelle jakelukeskukselle myönnettiin LEED Gold -ympäristösertifikaatti. 29 000 neliömetrin laajuinen rakennus on suunniteltu kestävän kehityksen lähtökohdista ja ympäristönäkökulmat huomioiden. Maalämpöjärjestelmä tuottaa tarvittavan lämmitys- ja jäähdytysenergian. Valaistus on toteutettu LED-valaisimin. Tuusulan Jusslassa sijaitseva, pitkälle automatisoitu jakelukeskus palvelee täyteen vauhtiin päästyään kaikkia Stockmannin Suomen ja Baltian tavarataloja sekä Stockmann-verkkoakauppaa. Varastojen keskittäminen vähentää kuljetusmatkoja ja siten myös kuljetusten hiilidioksidipäästöjä.



sertifikaatteja on yhteensä neljä tasoa: sertifioitu taso sekä hopea-, kulta- ja platina-tasot. Ansaitujen LEED-pisteiden määrä määrittää sertifikaatin tason. 29 000 neliömetrin laajuisen uuden jakelukeskusrakennuksen suunnittelussa ja rakentamisessa otettiin huomioon kestävän suunnittelun lähtökohdat ja muut ympäristönäkökulmat, kuten energiatehokkuus. Projektilla saatiin korkeat LEED-pisteet erityisesti energiatehokkuudessa pääasiassa jakelukeskuksen maalämpöjärjestelmän ansiosta. Järjestelmä on osoittanut tehokkuutensa, sillä rakennuksen lämmitykseen ja viilentämiseen käytetään ainoastaan maalämpöä eikä näihin tarkoituksiin tarvittu lainkaan lisäenergiaa vuoden 2016 aikana. Myös mahdollisuutta aurinkoenergian käyttöön jakelukeskuksen energialähteenä on tutkittu.

Turun tavaratalon Herkussa toteutetut laajat kunnostustyöt paransivat huomattavasti energiatehokkuutta. Kaikki kylmäkalusteet sekä kylmä- ja pakkashuoneet uusittiin ja niiden kylmäaineena on hiilidioksidi. Uusissa pakastealtaissa on kannet ja kylmähuoneissa on aikaohjauksella toimivat automaattisesti sulkeutuvat oviverhot. Myös Tapiolan uuteen, Maaliskuussa 2017 avattavaan tavarataloon asennetaan uudet kylmäkalusteet.

Raportointivuoden aikana osa Helsingin keskustan tavaratalon hisseistä ja rullaportaista vaihdettiin energiatehokkaampiin. Herkun ruokaosastoilla energiaa säästettiin kesällä jäähdyttämällä tiloja viileällä yöilmalla.

Vuoden aikana Helsingin keskustan tavaratalossa uudistettiin useita myyntiosastoja ja niissä siirryttiin käyttämään säädettyä LED-valaistusta aina, kun muutos oli mahdollista tehdä remontin yhteydessä. Myös Lindexin myymälöissä vähennettiin energiankulutusta, ja kaikki myymälät käyttivät rutiinitoimenpiteenä tehokkaan energiankäytön tarkistuslistaa. Lindexin pitkän tähtäimen tavoitteena

on tulla energianeutraaliksi käyttämällä uusiutuvia energialähteitä. Valituissa myymälöissä tehtiin sähkönkulutusta koskeva tutkimus. Tutkimuksen mukaan noin 90 prosenttia energiankulutuksesta aiheutuu valaistuksesta, viilennyksestä ja ilmastoinnista sekä liukuportaista. Tulosten perusteella toimenpiteet energiankulutuksen vähentämiseksi kohdistuvat näihin alueisiin, erityisesti valaistukseen, lisäämällä LED-valojen käyttöä. Hiilidioksidipäästöjä vähentääkseen Lindex suosii uusiutuvia energialähteitä.

## ENERGIAN JA VEDEN KULUTUS 2014-2016 (EN3, EN4, EN8)

	2016	2015	2014
<b>SUORA KULUTUS</b>			
Lämmityspolttoaine (MWh)	430	434	318
Maakaasu (MWh)	19 443	16 677	18 603
<b>EPÄSUORA KULUTUS</b>			
Sähköenergia (MWh)	127 279	128 278	131 301
Kaukolämpö ja -jäähdytys (MWh)	81 707	83 013	85 491
Vesi (m <sup>3</sup> )	224 957	242 369	235 235

Kaukolämpö- ja jäähdytyslukemat on korjattu vuoden 2015 ja 2014 osalta ja lämmityspolttoainelukema vuoden 2015 osalta johtuen laskentavirheestä aiemmassa laskennassa.

Maakaasunkulutus perustuu Stockmannin osalta mittaustietoon ja Lindexin osalta arvioon. Lämmitys- ja jäähdytysenergian kulutus sisältää kaikki konsernin toiminnot. Stockmannin lämmitys- ja jäähdytystiedot perustuvat laskutukseen ja palveluntarjoajilta saatuihin tietoihin. Lindexin lämmitysenergian kulutus perustuu siinä määrin arvioihin ja johtopäätöksiin, että datan luotettavuutta on pidettävä kohtalaisena. Vedenkulutuksen raportointi kattaa kaikki Stockmannin toiminnot ja Lindexin jakelukeskuksen. Energian ja veden kulutuksen raportointi ei sisällä lopetettuja toimintoja (tavaratalot Venäjällä, Lindexin liikkeet Venäjällä vuoden 2016 osalta) eikä franchising-toimintoja.



## PÄÄSTÖT

Kasvihuonekaasupäästöjen raportointi toimii Stockmann-konsernissa johtamisen työkaluna ja luo pohjan päästövähennyskohteiden määrittelylle ja vähennystavoitteiden asettamiselle. Kehitämme jatkuvasti tapaamme laskea hiilijalanjälkeämme.

Stockmannin vuoden 2015 hiilijalanjäljen laskelmat kattavat Stockmann Retail- ja Real Estate -liiketoimintayksiköt, Lindexin sekä konsernin tukitoiminnot kaikissa toimintamaissa lopetettuja tavarataloja ja franchising-toimintaa lukuun ottamatta. Stockmann Retailin osalta luvut kattavat myös tavarataloissa toimivat vuokralaiset, joiden käytössä on 48 prosenttia Real Estate -liiketoimintayksikön omistamasta bruttovuokralasta.

Stockmann raportoi nyt seitsemättä kertaa kasvihuonekaasupäästöistään koko konsernin osalta. Vertailuluvut esitetään vuosilta 2014 ja 2015, ja muutokset laskelmien kattavuudessa selitetään kommenttisarakeissa.

Mitopro Oy toimi konsulttinamme vuoden 2016 hiilijalanjäljen laskennassa. Laskelmat on tehty kansainvälisten Greenhouse Gas Protocol (GHG) -raportointiperiaatteiden mukaisesti.

## KASVIHUONEKAASUPÄÄSTÖT 2016 (EN15, EN16, EN17)

Konsernin kasvihuonekaasupäästöt esitellään alla olevassa taulukossa. Vuonna 2016 suurimmat päästöt syntyivät ostoenergian (scope 2), erityisesti sähkön, tuotannosta, ja säilyivät edellisen vuoden tasolla. Lindexin käyttämästä sähköstä hieman yli puolet on uusiutuvilla energialähteillä tuotettua sähköä, joka ostetaan Bergen Energiltä, ja jonka päästöt lasketaan nollassa. Välillisiä scope 3 -päästöjä esitellään olennaisilta osilta; merkittävimmät tällaiset päästöt liittyivät jakelukuljetuksiin ja jätteisiin.

Raportoidut oikaistut kokonaispäästöt laskivat seitsemän prosenttia. Vähennys johtui pääasiassa Lindexin Venäjän liikkeen sulkemisesta ja siihen liittyen scope 2 -päästöjen vähenemisestä, sekä logistiikkaan liittyvien päästöjen vähentymisestä sekä tuontirahtien että konsernin sisäisten jakelukuljetusten osalta, minkä taustalla on Stockmannin vetäytyminen Venäjän tavarataloliiketoiminnasta. Raportointi ei kuitenkaan ole täysin vertailukelpoinen Stockmann Retailin logistiikkapäästöjen osalta ja vähennys johtuu osittain muutoksesta toiminnan laajuudessa.

Päästöt kylmäaineiden osalta nousivat, johtuen tavanomaista laajemmasta kylmäkalusteiden uusimisesta. Liikematkustuksen sekä postikuljetusten päästöt laskivat. Päästöt jätteen osalta olivat edellisen vuoden tasolla.

## KASVIHUONEKAASUPÄÄSTÖT 2014-2016 (EN15, EN16, EN17, EN30)

	tCO2 2016	tCO2 2015	tCO2 2014	Muutos 2015–2016, %	Kommentit
<b>SUORAT PÄÄSTÖT (SCOPE 1)</b>	<b>3 100</b>	<b>2 500</b>	<b>1 900</b>	24 %	
Kiinteä poltto	170	170	140	0 %	
Kylmäaineet	2 900	2 300	1 800	26 %	Päästöt kylmäaineiden osalta nousivat, johtuen tavanomaista laajemmasta kylmäkalusteiden uusimisesta.
<b>OSTOENERGIAN EPÄSUORAT PÄÄSTÖT (SCOPE 2)</b>	<b>47 500</b>	<b>48 900</b>	<b>56 300</b>	-3 %	
Ostettu sähkö	33 100	34 400	37 900	-4 %	Lindexin Bergen Energiltä ostaman, uusiutuvasta energiasta tuotetun sähkön päästöt ovat nolla.
Lämmitys ja jäähdytys	14 400	14 500	18 400	-1 %	Lindexin osuus perustuu suurelta osin arvioihin, tietojen luotettavuus on kohtalainen. Stockmann Retailin lämmönkulutus kasvoi vuonna 2016.
<b>MUUT EPÄSUORAT PÄÄSTÖT (SCOPE 3)</b>	<b>16 200</b>	<b>20 500</b>	<b>21 700</b>	-21 %	
Ajoneuvot	300	300	400	0 %	
Jakelukuljetukset	2 800	3 400	3 300	-18 %	Postikuljetusten CO2-päästöt laskivat. Jakelukuljetusten päästöt olivat edellisen vuoden tasolla.
Tuontirahti	10 000	13 600	14 700	-26 %	Laskun syynä Stockmannin vetäytyminen Venäjän tavarataloliiketoiminnasta sekä muutokset raportoinnin laajuudessa. Raportointi ei ole täysin vertailukelpoinen vuosien 2016 ja 2015 välillä.
Liikematkustus	1 100	1 200	1 300	-8 %	Lentomatkat vähenivät.
Jätteet	2 000	2 000	2 000	0 %	
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>66 800</b>	<b>71 900</b>	<b>79 900</b>	-7 %	
<b>VÄLTETTY PÄÄSTÖT</b>	<b>1 100</b>	<b>1 700</b>	<b>1 500</b>		Logistiikkakumppanin ilmastoprojektien tuloksena neutraloidut kasvihuonekaasupäästöt.
<b>NETTOPÄÄSTÖT</b>	<b>65 700</b>	<b>70 200</b>	<b>78 400</b>		

Raportointi ei sisällä lopetettuja toimintoja (tavaratalot Venäjällä) eikä franchising-toimintoja.

Vuoden 2015 kylmäainepäästöt ja logistiikkapäästöt on korjattu johtuen laskentavirheestä aiemmassa laskennassa.

Taulukossa olevat luvut on pyöristetty lähimpään sataan tuhanteen (tCO2).

## CDP-TULOS

Tämän vuosittaisen yhteiskuntavastuukatsauksen ohella Stockmann-konserni raportoi kasvihuonekaasupäästöistään kansainvälisessä Carbon Disclosure Project -tutkimuksessa (CDP). Vuonna 2016 Stockmannin tulos oli hyvä arvosanalla B (2015: 94B) CDP:n uuden virtaviivaistetun asteikon (A, A-, B, B-, C, C-, D, D-) mukaan. Arvosana kuvaa yhtiön kehitystä neljästä näkökulmasta: yhtiön vastauksen kattavuus (disclosure), yhtiön kohdistuvien ympäristöriskien ja -vaikutusten arviointi (awareness), ilmastomuutoksen hillitsemiseksi tähtäävien toimien toimeenpano (management) sekä parhaiden käytäntöjen käyttöönotto ympäristöjohtamisen saralla (leadership). Arvosana B kertoo, että yhtiö on arvioinut ympäristövaikutuksensa ja tarttunut toimeen ilmastomuutoksen hillitsemiseksi.

## VESI

### VEDEN KULUTUS STOCKMANNIN OMASSA TOIMINNASSA (EN9, EN10, EN22)

Stockmannin oman toiminnan vedenkulutus on hyvin vähäistä eikä toiminta-alueilla ole pulaa vedestä. Vedenkulutuksen mittaaminen ja vähentäminen ovat kuitenkin tärkeä osa Stockmannin ympäristövastuullisuutta. Vedenkulutus on esitetty taulukossa 'Energian ja veden kulutus 2014–2016'.

Valtaosa konsernin käyttämästä vedestä kuluu tavaratalojen ravintola-, keittiö- ja saniteettitiloissa. Liiketoimintayksiköiden ja konsernin tukitoimintojen toimipisteet käyttävät paikallisten vesilaitosten vettä.

Vedenkulutusta vähennetään ohjeistamalla henkilökuntaa ja vuokralaisia, ennaltaehkäisemällä ja korjaamalla pienetkin vuodot sekä hankkimalla yhä tehokkaampia vesikalusteita kalusteiden uusimisen yhteydessä. Vedenkulutuksen vähentämiseksi käytämme vedettömiä pisaareja joissakin Stockmannin tavaratalojen asiakas-WC-tiloissa.

Stockmannilla on yksi oma tuotantolaitos eli elintarviketurvallisuuden hallintajärjestelmän (ISO 22000) mukaan sertifioitu keskuskeittiö, jossa valmistetaan tavarataloissa myytäviä Meals-,

Deli-, sushi- ja kahvila-tuotteita. Kun keskuskeittiö remontoitiin vuonna 2016, vedenkulutuksen vähentämiseen kiinnitettiin erityistä huomiota. Esimerkiksi vesihanoihin asennettiin vettä säästävät suuttimet ja puhtaanapidossa hyödynnetään uusia menetelmiä, joiden ansiosta siivouksessa tarvitaan vähemmän vettä.

Toiminnan jätevedet johdetaan kaupungin viemärijärjestelmään. Stockmannilla ei ole muita tuotantolaitoksia tai tehtaita eikä sillä ole päästöjä vesistöihin. Vettä ei myöskään kierrätetä tai käytetä uudelleen.

### EPÄSUORA VEDENKULUTUS TOIMITUSKETJUSSA JA KÄYTTÖVAIHEESSA

Tekstiilituotannossa käytetään paljon vettä. Hankintaketjumme vedenkäyttöä selvitetään luvussa 'Tavarantoimittajien ympäristöarviointi' sivulla 31.

Epäsuora vaikutuksemme sisältää myös käyttövaiheen epäsuoran kulutuksen, mikä tarkoittaa vaatteiden pesua kotona ja käytöstä poistamista. Erinomaiseen asiakaspalveluumme kuuluu, että asiakkaille annetaan tietoa siitä, miten he voivat käyttää ja pestä tuotteita ja mitä kierrätysvaihtoehtoja asiakkailta on, jotta tuotteen elinkaarta voidaan pidentää ja ympäristövaikutusta vähentää. Esimerkiksi Lindexin verkkosivuilla ja myymälämateriaaleissa on tuotteiden hoitoneuvoja ja -ohjeita, joiden tarkoitus on vähentää ympäristövaikutusta. Ks. myös 'Asiakkaiden kannustaminen kierrätykseen', s. 38.

## JÄTEVEDET JA JÄTTEET

Liiketoimintayksiköiden toiminnasta syntyvät jätteet ovat enimmäkseen pakkausjätettä, kuten pahvia ja muovia. Stockmann Retail -yksikössä syntyy myös biojätettä keskuskeittiön ja Herkkuruokaosastojen toiminnasta sekä Real Estate -yksikössä vuokralaisten ravintola- ja kahvilatoimintoista. Panostamme jätteiden lajitteluun ja hyötykäyttöön kouluttamalla henkilökuntaa ja vuokralaisia, kehittämällä ohjeistusta ja helpottamalla lajittelua.

Jätteiden lajittelua hallitaan ISO 14001 -johtamisjärjestelmällä, ja eri toimipaikkojen lajittelutuloksia ja jätemääriä seura-

## JÄTTEET 2014–2016, TONNIA (EN23)

	Stockmann, Suomi			Stockmann, Baltia			Lindex			Yhteensä		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2015	2014
<b>KIERRÄTETTÄVÄ JÄTE</b>												
Kartonki ja paperi	1 620,8	1 804	1 988	236	206	247	1 205	1 211	1 311	3 062	3 221	3 222
Energiajäte	1 017,1	1 113	1 197	0	0	3	25	94	110	1 042	1 207	1 207
Biojäte	1 364,2	1 630	2 224	172	174	154	1		476	1 537	1 804	1 804
Muu jäte (muovi, metalli, lasi)	140,8	148	141	20	23	27	78	0,1	236	239	171	172
Sekajäte	231	253	250	470	444	438	5	5	3	706	702	702
Kaatopaikkajäte	0	41	42							0	41	41
Polttokelpoinen jäte	231	212	209							231	212	212
<b>VAARALLINEN JÄTE</b>	13,2	11	7	16	13	9	1	0	0	30	24	23
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>4 618,1</b>	<b>5 212</b>	<b>6 058</b>	<b>915</b>	<b>860</b>	<b>879</b>	<b>1 314</b>	<b>1 310</b>	<b>2 137</b>	<b>6 847</b>	<b>7 382</b>	<b>7 383</b>
JÄTTEEN HYÖTYKÄYTTÖ, %	100	99	99	49	48	50	100	100	100	93	95	93

Stockmannin luvut sisältävät kaikki sen toiminnot ja toimintamaat, lukuunottamatta lopetettuja toimintoja (tavarataloliiketoiminta Venäjällä).

Jätetiedot maiden välillä eivät ole täysin vertailukelpoisia. Lindexin luvut sisältävät sen jakelukeskuksen.



## HÄVIKKIVIikko

Stockmann osallistui Kuluttajaliiton järjestämään Hävikkiviikko-kampanjaan elo-syyskuun vaihteessa. Kampanjaviikolla kokattiin herkkuja hävikkiruoasta Helsingin keskustan Herkun pop up -hävikkiravintolassa. Ruokahävikin vähentäminen on yksi Stockmannin strategisista tavoitteista toiminnan ympäristövaikutusten vähentämiseksi.

taan kuukausittain. Tavoitteenamme Stockmannin toiminnoissa Suomessa on vähentää jätteen määrää ja ohjata mahdollisimman paljon jätteistä materiaali kierrätykseen. Kokonaisjättemäärä väheni Suomessa vuoden 2016 aikana noin 11 (15) prosenttia. Kierrätysastetavoite oli 70 prosenttia. Suomen tavaratalojen kierrätysaste oli 70,5 prosenttia.

Suomen, Baltian maiden ja Venäjän jätteenhallintajärjestelmät eroavat toisistaan. Eroja on esimerkiksi jätelainsäädännössä, jätelajien määrässä ja jätteen loppusijoituksessa.

Ruokahävikin vähentäminen on ollut viime vuosina ympäristötyömme keskeisimpiä alueita. Vuonna 2014 asetetun tavoitteen mukaisesti tähtäsimme ruokajätteen puolittamiseen vuoden 2016 loppuun mennessä, ja tämä tavoite melkein saavutettiin. Yhteiskuntavastuun strategiassa olemme asettaneet seuraavaksi tavoitteeksi vähentää ruokahävikkiä 25 prosenttia vuoden 2015 tasosta vuoden 2018 loppuun mennessä. Hävikin ennaltaehkäisyyn tähtäävien toimenpiteiden, kuten harkittujen ja taitavien elintarvikeostojen ja entistä laajemman hyväntekeväisyysyhteistyön ansiosta Herkuu-osastot ovat voineet vähentää ruokahävikkiä merkittävästi. Vuonna 2016 biojätteen määrä laski 15 prosenttia, toisena vuonna peräkkäin. Lisätietoa Herkun elintarvikelahjoituksista on seuraavassa luvussa.

## JÄRJESTELMÄLLISTÄ UUSIOKÄYTTÖÄ JA HÄVINTORJUNTAA LAHJOITUSTEN AVULLA

Stockmannin tavaratalot ja tukitoiminnot tekevät yhteistyötä kierrätyksen edistämiseksi lahjoittamalla myynnistä poistettuja tuotteita, tuotenäytteitä sekä muotistudion tuotteita ja ylijäämä materiaaleja paikallisille kumppaneille ja kierrätyspajoille.

Helsingissä teemme jatkuvaa yhteistyötä Kierrätyskeskuksen Näprä-osaston kanssa. Vuoden 2016 aikana Näprälle lahjoitettiin Stockmannin oman design studion materiaalinäytteitä. Lisäksi lahjoitimme Hope ry:lle vaatenäytteitä, vuodevaatteita, pyyhkeitä, leluja ja lastentarvikkeita sekä edellisen vuoden joulusesongista ylijääneitä pakkausmateriaaleja. Hope ry on voittoa tavoittelematon yhdistys, joka tukee vähävaraisia suomalaisperheitä.

Stockmannin Herkuu-osastot tekevät tiivistä yhteistyötä erilaisten hyväntekeväisyysjärjestöjen kanssa. Tavoitteenamme on ollut löytää kaikille Herkuille vähintään yksi yhteistyökumppani ruokalahjoituksia varten. Tavoite saavutettiin, kun kumppani löytyi myös Oulussa. Esimerkiksi Helsingin keskustan, Itiksen ja Turun tavarataloista noudetaan ruokalahjoituksia kuudesti viikossa. Leipomotuotteita on lahjoitettu hyväntekeväisyyteen jo useiden vuosien ajan, mutta vuonna 2015 lahjoitettavan ruoan valikoimaa laajennettiin. Nykyisin lahjoituksiin kuuluvat lähes kaikki elintarvikkeet. Lahjoitetut tuotteet ovat syömäkelpoisia, mutta ne eivät täytä kaikkia myyntituotteille asetettuja laatuvaatimuksiamme. Myynnistä poistamisen syitä ovat esimerkiksi vääränmuotoiset tai kolhiintuneet vihannekset, yksi huonokuntoinen rypäle rypälerasiassa tai viallinen pakkaus.

Lindex lahjoittaa myymättä jääneitä tuotteita säännöllisesti eri hyväntekeväisyysjärjestöille kierrätys- ja lahjoituspolitiikkansa mukaisesti. Myymälät päättävät itse, minne vaatteet lahjoitetaan. Mallikappaleita myydään pääkonttorilla järjestettävissä myyjäisissä kuukausittain, ja ylijäävät vaatteet lahjoitetaan hyväntekeväisyysjärjestöille. Myös ostokonttorit lahjoittavat vaatteita hyväntekeväisyyteen.

## ASIAKKAIDEN KANNUSTAMINEN KIERÄTYKSEEN

Tarjoamme asiakkaillemme mahdollisuuden kierrättää. Esimerkiksi Suomessa asiakkaat voivat palauttaa käytetyt sähkö- ja elektroniikkalaitteensa, paristot, loisteputket ja energiansäästölamput Stockmannin tavarataloihin. Elektroniikkalaitteita ja paristoja voi palauttaa myös Virossa. Erilaisia kierrätyskampanjoita järjestetään vuosittain yhdessä tavarantoimittajien kanssa. Esimerkiksi Suomen tavarataloissa järjestettiin käytettyjen keitto- ja paistoastioiden sekä aterimien kierrätyskampanja Hackmanin kanssa, ja Knowledge Cotton Apparel -vaatebrändi kerää käytettyjä vaatteita jatkuvana toimintana. Jouluna 2016 asiakkailla oli mahdollisuus kierrättää joulukunkun paistosta ylijäänyt paistorasva Helsingin keskustan tavaratalossa sijainneen keräyspisteen kautta. Leikkisästi nimetty Kinkkutemppu-kampanja toteutettiin usean yrityksen yhteistyönä. Kampanja-aikana kerätyistä rasvasta jalostettiin biopolttoainetta, jonka myynnistä saatu tuotto lahjoitettiin hyväntekeväisyyteen.

Lindex kokeili Ruotsissa käytettyjen vaatteiden keräämistä jo vuonna 2014. Nyt Lindexin asiakkaat voivat tuoda vanhat vaatteet ja tekstiilit kierrätykseen kaikkiin Lindexin myymälöihin Ruotsissa, Norjassa ja Suomessa. 'Reuse and recycle' -ohjelma on osa Lindexin pitkän tähtäimen päämäärää materiaali kierron sulkemiseksi. Vuoden 2016 Lindex keräsi tekstiilejä yhteensä yli 27 000 kiloa.



### FARKKUKENGÄT

ovat ensimmäinen tuote, jossa on hyödynnetty nimenomaan Lindexin asiakkailta kerättyjä tekstiileitä: kuluttajilta kerätty farkkukangas oli ruotsalaisen Myrorna-nimisen käytettyjen vaatteiden ketjun keräämää, ja osa heidän materiaalistaan tulee Lindexiltä. Kengät ovat vastuulliset myös muuten: esimerkiksi kengänpohjat valmistettiin 100-prosenttisesti FSC-sertifioidusta luonnonkumista, joka on kerätty vastuullisesti hoidetuista metsistä. Tehdas Pakistanissa, missä kengät valmistettiin, sai Reilun kaupan korvauksia.

## KULJETUKSET

Palvelemme asiakkaitamme monessa maassa ja monella mantereella, joten tavaroiden jakelusta myymälöihimme kertyy päästöjä. Tuotevirtojen tehokkaaseen ja ympäristöystävälliseen liikkumiseen kiinnitetään paljon huomiota. Rahti kuljetetaan Aasian ostokonttoreista jakelukeskuksiin pääasiassa meriteitse. Lindex osallistuu Clean Shipping -hankkeeseen ja edellyttää varustamoiden toimivan puhtaamman laivaliikenteen puolesta ja rekisteröivän aluksensa Clean Shipping Index -rekisteriin.

### TUOTTEIDEN KULJETUKSESTA SEKÄ TYÖMATKOISTA AIHEUTUNEET YMPÄRISTÖVAIKUTUKSET (EN30)

Matkustamisen vähentämiseksi kokouksissa hyödynnetään video- ja puhelinneuvottelulaitteita. Liikematkustamisen päästöihin kiinnitetään huomiota ja matkoilla suositetaan vähäpäästöisiä vaihtoehtoja. Yhtiön matkustusohjeissa suositellaan junan tai linja-auton käyttöä oman auton sijaan, ja yhtiön käyttämien leasing-autojen päästöt eivät saa ylittää niille määriteltyä enimmäistasoa.

Tavarataloja palvelevan, vuonna 2016 käyttöön otetun jakelukeskuksen arvioidaan vähentävän merkittävästi sisäisiä kuljetuksia

ja niiden päästöjä Helsingin seudulla. Tästä saadaan ensimmäiset tulokset vuoden 2017 aikana. Kuljetuksia optimoidaan jatkuvasti reittisuunnittelulla, käyttämällä oikein mitoitettua, uutta vähäpäästöistä kuljetuskalustoa, hyödyntämällä paluukuljetukset sekä seuraamalla ja sitouttamalla kuljetuksissa käytettäviä alihankkijoita.

Sisäisen ja ulkoisen logistiikan sekä liikematkustamisen hiilidioksidipäästöt on raportoitu taulukossa 'Kasvihuonekaasupäästöt 2014-2016'.

### LINDEX VAATEKIERRÄTYS

Lindexin asiakkaat voivat nyt tuoda käytettyjä vaatteita kierrätettäväksi kaikkiin Lindexin Suomen, Ruotsin ja Norjan liikkeisiin. 'Reuse and Recycle' kampanja on osa yrityksen pitkän aikavälin kiertotaloustavoitetta. Lindexin yhteistyökumppaneita ovat Myrorna Ruotsissa, Fretex Norjassa ja Remeo Suomessa. Kerätyt vaatteet saavat uuden elämän second hand -liikkeiden kautta tai kierrättämällä, jolloin ne päätyvät uusien tuotteiden materiaaleiksi, kuten teollisuustekstiileiksi tai eristysmateriaaleiksi. Vain arviolta kahta prosenttia materiaalista ei voida uusiokäyttää tai hyödyntää materiaalina, vaan poltetaan energiaksi.





# TALOUS JA HALLINNOINTI

*Sitoutuminen vastuulliseen liiketoimintaan on keskeinen osa arvojamme ja jokapäiväistä tapaamme toimia. Noudatamme päätöksenteossamme hyvän hallintotavan periaatteita. Stockmannin toimintaperiaatteet (Code of Conduct), arvot ja johtamiskäytännöt muodostavat perustan yhtiön toimintatavoille ja pyrkimyksille toimia kestävän tulevaisuuden hyväksi. Tähtäämme pitkäjänteiseen kannattavaan liiketoimintaan ja olemme tehneet monia rakenteellisia muutoksia, jotta saamme toimintamme taas kannattavaksi.*

## TULOSKEHITYS

Stockmann-konserni saavutti vuonna 2016 positiivisen liike tuloksen kahden vuoden raskaiden tappioiden jälkeen. Konsernin oikaistu liike tulos vuonna 2016 kasvoi 20,2 miljoonaan euroon (-28,5 miljoonaa euroa). Oikaistut toiminnaan kustannukset pienenivät yli 65 miljoonaa euroa ja paransivat tulosta liikevaihtoon laskusta huolimatta. Stockmann-konsernin liikevaihto laski jatkuvilla tuote- ja liiketoiminta-alueilla 4,1 prosenttia. Konsernin kolmesta liiketoimintayksiköstä muotiketju Lindex ja kiinteistöliiketoiminta Real Estate ovat kannattavia, mutta Stockmann Retail oli edelleen tappiollinen.

Osakekohtainen tulos oli jatkuvien toimintojen osalta -0,33 euroa (-1,24 euroa) tai -0,12 euroa (-2,43 euroa) sisältäen lopetetut toiminnot.

Tarkempia tietoja Stockmann-konsernin tulokset kehityksestä on saatavilla vuoden 2016 tilinpäätöksessä, joka löytyy osoitteesta [vuosi2016.stockmanngroup.com](http://vuosi2016.stockmanngroup.com).

## SUORAN TALOUDELLISEN LISÄARVON TUOTTAMINEN JA JAKAUTUMINEN (EC1)

Stockmann-konsernin toiminta tuo taloudellista lisäarvoa sidosryhmillemme kaikissa toimintamaissa. Suurin osa taloudellisesta lisäarvosta menee henkilöstön palkkioihin ja palkkioihin. Stockmannin toiminnasta syntyvän lisäarvon jakautuminen sidosryhmille on kuvattu sivulla 40 ja esitellään yksityiskohtaisesti viiden vuoden ajalta alla olevassa taulukossa.

Stockmann Oyj Abp:n osakkeet on listattu Nasdaq Helsingin Pörssissä. Yhtiöllä oli vuoden lopussa 49,813 (52,415) rekisteröityä osakkeenomistajaa. Stockmannin hallituksen hyväksymän osingonjakopolitiikan mukaisesti tavoitteena on jakaa vähintään puolet tilikauden tuloksesta osinkona. Vuoden 2015 tuloksesta ei jaettu osinkoa. Hallitus esittää varsinaiselle yhtiökokoukselle, että vuoden 2016 tuloksesta ei jaeta osinkoa.

Tietoa hallituksen, toimitusjohtajan ja johtoryhmän palkasta ja palkkioista on saatavilla vuoden 2016 Hallinnointiselvityksestä, joka löytyy osoitteesta [vuosi2016.stockmanngroup.com](http://vuosi2016.stockmanngroup.com).

## TALOUDELLISEN LISÄARVON JAKAUTUMINEN SIDOSRYHMITÄIN

Milj. euroa		2016*	2015*	2014	2013	2012
<b>Lisäarvon tuottaminen</b>						
Asiakkaat	Myynti, ei sis. alv, liiketoiminnan muut tuotot, rahoitustuotot	1 305,2	1 435,8	1 606,0	2 041,6	2 118,8
Tavarantoimittajat ja palveluntarjoajat	Ostetut tavarat ja palvelut, sisältää investointihyödykkeet ja maksetut vuokrat	-981,4	-1 147,6	-1 320,4	-1 567,3	-1 610,4
<b>STOCKMANNIN TUOTTAMA LISÄARVO</b>		<b>323,9</b>	288,3	285,6	474,3	508,4
<b>Lisäarvon jakautuminen</b>						
Henkilöstö	Palkat, palkkiot ja eläkemaksut	-250,8	-281,9	-315,5	-353,5	-361,0
Osakkeenomistajat	Osingot	0,0	0,0	0,0	-28,8	-43,2
Rahoittajat	Rahoituskulut	-23,9	-22,1	-23,8	-32,1	-34,2
Julkinen sektori	Muut sosiaalikulut, verot	-52,4	-54,7	-37,0	-22,7	-45,4
<b>JAETTU SIDOSRYHMILLE YHTEENSÄ</b>		<b>-327,1</b>	-358,7	-376,3	-437,0	-483,8
<b>Jätetty liiketoiminnan kehittämiseen</b>		<b>-3,2</b>	-70,4	-90,7	37,2	24,6

\* Jatkuvat toiminnot



## ARVONLUONTI SIDOSRYHMILLE

### Resurssit

AMMATTITAITOINEN  
HENKILÖSTÖ &  
ORGANISAATIO

BRÄNDI

TUOTTEET

MONIKANAVAISET  
PALVELUT

TALOUDELLISET  
RESURSSIT &  
KIINTEISTÖT

LUONNONVARAT



### Vaikutukset

#### ASIAKKAAT

Myynti ilman alv:a, liike-  
toiminnan muut tuotot,  
rahoitustuotot  
1303,2 miljoonaa euroa

#### TYÖNTEKIJÄT

Palkat, palkkiot & eläke-  
maksut 290,5 miljoonaa  
euroa

#### YHTEISKUNTA

Muut sosiaalikulut ja verot  
52,4 miljoonaa euroa

#### TAVARANTOIMITTAJAT & MUUT

Tuotteiden, materiaalien  
& palveluiden ostot  
981,4 miljoonaa euroa

#### SIJOITTAJAT & OSAKKEENOMISTAJAT

Rahoituskulut  
23,9 miljoonaa euroa,  
ei osinkoa vuonna 2016

### LAHJOITUKSET HYVÄNTEKEVÄISYYTEEN

Osana yhteiskuntavastuuta Stockmann voi tehdä lahjoituksia voittoa tavoittelemattomille yleishyödyllisille järjestöille, jotka rahoittavat koulutusta, kulttuuria, tutkimusta ja muita yhteiskunnallisia hankkeita Stockmannin toimintamaissa.

Hyväntekeväisyyttä ohjaa lahjoituskäytäntö, johon voi tutustua yhtiön verkkosivulla. Lahjoitukset hyväntekeväisyyteen arvioidaan erillään yhtiön kaupallisesta toiminnasta, eikä niitä voi liittää menneisiin, nykyisiin tai tuleviin liiketoimiin. Lahjoituksista päättää toimitusjohtaja. Lisäksi konsernin liiketoimintayksiköt voivat tukea yleishyödyllisiä hankkeita osana kaupallisia kampanjoitaan.

Vuonna 2016 Stockmannin tavaratalot jatkoivat hyväntekeväisyysyhteistyötä Hope – Yhdessä & yhteisesti ry:n kanssa, joka on voittoa tavoittelematon organisaatio, joka tukee vähävaraisia

suomalaisperheitä. Stockmann oli mukana myös Home Instead Seniorihoivan järjestämässä -kampanjassa, jossa kannustettiin asiakkaita ostamaan joulukukkia yksinäisille vähävaraisille vanhuksille.

Vuoden aikana Stockmann lahjoitti konsernin verkkosivujen sekä Stockmannin verkkokaupan etusivun Punaisen Ristin nälkäpäiväkampanjalle. Helsingissä tuimme muun muassa Helsinki Pride – kulkuetta sekä rasisminvastaista Peli Poikki – mielenosoitusta.

Lindex on ollut Roosa nauha -projektin yhteistyökumppani vuodesta 2003 ja on lahjoittanut yhdessä asiakkaidensa kanssa tähän mennessä noin 12 miljoonaa euroa rintasyöpätutkimuksen tukemiseen. Vuoden 2016 kampanja sisälsi Lindexin oman Pink collection -malliston, jonka tuotteiden myyntihinnasta 10 prosenttia lahjoitettiin. Vaaleanpunainen rannekoru ja itse

#### JOULUKAMPANJA HOPE RY:N KANSSA

Joulun aikaan jokaiseen tavarataloon pystytettiin kuvauspiste, jossa asiakkaita kannustettiin ottamaan kuvia itsestään ja jakamaan ne Instagramissa tunnisteella #jouluontehtyjaettavaksi. Jokaisesta julkaistusta kuvasta lahjoitettiin 0,50 euroa Hope ry:lle. Lisäksi Helsingin seudun työntekijät lahjoittivat joululahjaksi sopivia leluja Hope ry:n kautta.



Roosa nauhan myynti myötävaikuttivat merkittävästi tämän vuoden keräykseen, joka oli kokonaisuudessaan 1,2 miljoonaa euroa kaikissa toimintamaissa.

Vuonna 2016 Lindex järjesti useita pyörästyskampanjoita. Kampanjoissa asiakkaita innostettiin pyöristämään ostotensa hintaa ylöspäin haluamallaan summalla, joka lahjoitettiin lyhentämättömänä hyväntekeväisyyteen.

## SAADUT AVUSTUKSET (EC4)

Stockmannin Voimaohjelma, joka tähtäsi työntekijöiden tukemiseen ja voimauttamiseen Oulun tavaratalon lopettamisen yhteydessä, sai taloudellista tukea Työsuojelurahastosta vuosina 2015–2016.

## HALLINNOINTI

Stockmann julkaisee erillisen raportin hallinto- ja ohjausjärjestelmästä (Corporate Governance). Raportti on osa vuosiraportointia ja löytyy verkkosivulta [vuosi2016.stockmanngroup.com](http://vuosi2016.stockmanngroup.com).

Stockmann toimii eettisesti korkealla tasolla ja noudattaa toiminnassaan kansainvälisiä sekä toimintamaiden kulloinkin voimassa olevia kansallisia lakeja ja säädöksiä. Näitä lakeja ja säädöksiä ovat muun muassa arvopaperimarkkina-, kilpailu-, kuluttaja-, markkinointi-, tuotevastuu-, työ-, ympäristö-, yksityisyydensuoja- ja tasa-arvolainsäädäntö. Stockmann pyrkii liike-toiminnassaan ylittämään lakien, säännösten tai käytäntöjen asettamat vähimmäisvaatimukset.

Stockmannin toimintaperiaatteet, jotka löytyvät konsernin verkkosivuilta, määrittävät poikkeukset kaikkien työntekijöiden ja johdon tavan toimia. Toimintaperiaatteet kattavat seuraavat pääkohdat:

- Lakien noudattaminen ja eettinen toiminta
- Vapaa kilpailu ja kuluttajan oikeudet
- Työntekijät ja työolot
- Ympäristö
- Korruptio ja eturistiriidat

Stockmann edellyttää näiden toimintaperiaatteiden noudattamista myös tavarantoimittajiltaan ja yhteistyökumppaneiltaan. Toimintaperiaatteita täydentävät tarvittaessa yksityiskohtaisemmat säännöt ja ohjeet, jotka eivät saa olla ristiriidassa Stockmannin toimintaperiaatteiden kanssa.

Stockmannin toimintaa ohjaavat myös kansainväliset sopimukset ja suositukset, kuten YK:n ihmisoikeuksien julistus ja lapsen oikeuksia koskeva yleissopimus, ILO:n perussopimus työelämän perusoikeuksista ja OECD:n toimintaohjeet monikansallisille yrityksille. Stockmann on sitoutunut YK:n Global Compact -aloitteeseen vuodesta 2011 ja edistää sen mukaisesti ihmisoikeuksia, työelämän oikeuksia, ympäristönsuojelua ja korruptionvastaista toimintaa. Stockmann on sitoutunut edistämään YK:n kestävä kehityksen tavoitteita. Katso myös 'Sitouksemme', s. 4.

Muita Stockmannin tukemia vapaaehtoisia periaatteita ja aloitteita ovat Business Social Compliance Initiative (BSCI)

konsernitason vuodesta 2005, Bangladeshin palo- ja rakennusturvallisuussopimus (Accord) vuodesta 2013 sekä kansainvälisen tavaratalojärjestön IADS:n (International Association of Department Stores) vastuullisen tuontikaupan periaatteet vuodesta 2002 lähtien.

Lindexin kautta yhtiö on lisäksi sitoutunut vapaaehtoisiin aloitteisiin kuten puuvillaan liittyvä Better Cotton Initiative sekä palkkaukseen keskittyvä Fair Wage Network.

Työoloihin ja ihmisoikeuksiin liittyvien epäkohtien valitusmekanismeista kerrotaan sivulla 17.

## YHTEISKUNTAVASTUUN ORGANISAATIO

Stockmann-konsernin yhteiskuntavastuun johtamisesta, kehitystyöstä ja seurannasta vastaa yhteiskuntavastuun ohjausryhmä, jonka puheenjohtajana toimii viestintäjohtaja Nora Malin. Yhteiskuntavastuun ohjausryhmä hyväksyy konsernitason toimintatavat, asettaa vastuullisuustavoitteet ja määrittelee toimenpiteet, jotka viedään käytäntöön normaalien johtamisjärjestelmien tukemina. Yhteiskuntavastuun ohjausryhmä on sopinut yhteiskuntavastuustrategiasta ja seuraa sen toteutumista. Yhteiskuntavastuustrategian on hyväksynyt Stockmann-konsernin johtoryhmä.

Yhteiskuntavastuun tavoitteisiin ja ajankohtaisiin asioihin liittyen muodostetaan tarpeen mukaan erillisiä työryhmiä, jotka valmistelevat tai toteuttavat ohjausryhmän käsittelemät asiat ja päätökset. Vuosina 2015–2016 Stockmann Retailin, Real Estaten ja yhteisten toimintojen asiantuntijoista koostuvat työryhmät laativat uuden yhteiskuntavastuun strategian vuosille 2016–2018.

Stockmannin ympäristöjärjestelmien ohjausryhmä kokoontuu säännöllisesti ja seuraa ympäristöjohtamisen aiheita ISO 14001 -sertifikaatin vaatimusten mukaisesti.

Lindexin johtoryhmä vastaa vastuullisuustyön suunnasta ja strategiasta Lindexillä, linjassa Stockmannin konsernitason strategian kanssa. Globaali yhteiskuntavastuutiimi tukee johtoryhmää tavoitteiden asetannassa, strategianluonnissa ja vastuullisuustyön johtamisessa. Kukin osasto ja toimintamaa toteuttaa vastuullisuustyötä yhteisen linjan mukaisesti. Lindexin johtoryhmä käsittelee vastuullisuuskysymyksiä säännöllisesti. Päätökset viedään käytäntöön ja niiden toteutumista seurataan normaalien johtamisjärjestelmien kautta.

Stockmannin viestintä ja yhteiskuntavastuu -toiminto vastaa konsernin yhteiskuntavastuun kehittamisestä, koordinoinnista ja raportoinnista.

## KORRUPTIONVASTAISUUS JA KILPAILUN RAJOITTAMINEN

Stockmannin korruptionvastaiset ja kilpailunvastaista toimintaa koskevat periaatteet ovat mukana Stockmannin toimintaperiaatteissa, ja niitä käsitellään tarkemmin Stockmannin korruptionvastaisissa ohjeissa, jotka hyväksyttiin elokuussa 2014. Molemmat löytyvät konsernin verkkosivuilta.

Stockmannin työntekijöiden ja johdon pitää toimia yhtiön edun mukaisesti ja välttää eturistiriitatilanteisiin joutumista. Stockmannin periaatteena on läpinäkyvä ja vastuullinen toiminta.

Jo ennen koko konsernia koskevia toimintaperiaatteita Stockmannin henkilöstö on saanut henkilökunta-alennuksia koskevissa säännöissä ohjeet etenkin tavarantoimittajilta saatujen näytteiden, lahjojen, matkakulujen ja muiden rahallisten etuuksien vastaanottamisesta. Lindexin eettiset periaatteet muodostavat perustan korruptionvastaiselle työlle Lindexillä, ja niitä käytetään kaikissa toimintamaissa ja ne esitellään kaikille tavarantoimittajille ennen yhteistyön aloittamista. Tavarantoimittajamme eivät esimerkiksi saa antaa muuta kuin tavanomaisia liikelahjoja yksittäisille työntekijöillemme.

Stockmann on perustajajäsenenä kansainvälistä lahjonnan- ja korruptionvastaista toimintaa edistävässä Transparency Suomi ry:ssä, joka on osa 90 maassa toimivaa Transparency International -järjestöä.

### KORRUPTIONRISKIN ARVIOINTI

Konsernin kansainvälinen liiketoiminta aiheuttaa omat haasteensa korruptionvastaiselle toiminnallemme. BSCI:n (Business Social Compliance Initiative) toimintaperiaatteet ja Stockmannin Supplier Code of Conduct, eli toimintaperiaatteet tavarantoimittajillemme, jotka ovat käytössä omien merkkien hankintaketjussamme, sisältävät korruption vastaiset toimintaohjeet.

Hallitus on vahvistanut yhtiön riskienhallinnan periaatteet, jotka koskevat Stockmann-konsernin kaikkia liiketoimintayksiköitä ja -alueita. Olennainen osa sisäistä valvontaa on sisäinen tarkastus, joka toimii erillisenä yksikkönä toimitusjohtajan alaisuudessa ja raportoi havainnoistaan hallitukselle.

Stockmannin hallitus ja konsernin johtoryhmä arvioivat säännöllisesti strategiaproessin yhteydessä liiketoimintaan liittyviä riskitekijöitä sekä riskienhallintatoimenpiteiden riittävyyttä. Riskienhallintaa tukevat sisäiset kontrollijärjestelmät ja ohjeet. Riskienhallintaohjeistusta on erikseen laadittu muun muassa seuraaville osa-alueille: IT ja tietoturva, rahoitus, ympäristöasiat, väärinkäytökset, turvallisuus ja vakuutukset.

Liiketoimintayksiköiden johtoryhmät vastaavat strategisten ja taloudellisten suunnitelmien laatimisesta omissa yksiköissään; liiketoimintariskien analysointi ja hallintatoimenpiteiden arviointi ovat osa strategian laatimista. Liiketoimintariskejä analysoidaan myös strategiaproessin ulkopuolella, erityisesti merkittävien hankkeiden yhteydessä ja investointien yhteydessä, ja niistä raportoidaan tarvittaessa yhtiön hallitukselle. Yhtiön riskienhallin-

taa, riskitekijöitä ja sisäisen valvonnan järjestelmiä kuvataan tarkemmin vuoden 2016 Hallinnointiselvityksestä, joka löytyy osoitteesta [vuosi2016.stockmanngroup.com](https://www.stockmanngroup.com).

### KORRUPTION VASTAISEN POLITIIKAN JA MENETTELYTAPOJEN KOMMUNIKOINTI JA KOULUTUS (SO4)

Työntekijöitä koulutetaan toimintaperiaatteisiin liittyvissä asioissa, ja heitä kannustetaan ottamaan yhteyttä omaan esimieheen tilanteissa, joissa parhaan toimintatavan valitseminen on epäselvää. Konsernin toimintaperiaatteet on julkaistu konsernin verkkosivuilla, ja niistä tiedotetaan sisäisesti intranetin välityksellä.

Loppuvuonna 2015 käyttöön otetun Stockmann-konsernin toimintaperiaatteita koskevan verkkokoulutuksen jalkautus jatkui vuonna 2016. Tavoitteena on, että kaikki Stockmannin työntekijät ovat suorittaneet koulutuksen vuoden 2018 loppuun mennessä ja toimivat toimintaperiaatteiden mukaisesti. Vuoden 2016 loppuun mennessä 33 prosenttia Stockmannin tukitoimintojen henkilökunnasta ja tavaratalojen päälliköistä oli suorittanut koulutuksen (2015: 35 prosenttia tukitoimintojen henkilöstöstä). Jalkautukselle on suunniteltu jatkoa vuonna 2017.

Vuoden 2016 aikana Lindexin eettisiä periaatteita päivitettiin vastaamaan vallitsevia olosuhteita ja sopimaan sisällytettäväksi konsernin toimintaperiaatteisiin. Stockmannin toimintaperiaatteet, Lindexin eettiset periaatteet, korruption vastainen politiikka ja siihen sisältyvä whistle-blowing -ilmoituskanava koostetaan verkkokoulutukseksi kaikkien Lindexin työntekijöiden läpikäytäväksi.

Myös henkilökunta-alennuksia koskevissa säännöissä ja Lindexin eettisissä periaatteissa kerrotaan korruptionvastaisesta toiminnasta.

### TAPAUKSET JA NIIHIN LIITTYVÄT TOIMENPITEET (SO5, SO6, SO7)

Vuonna 2016 Stockmannin tietoon ei tullut yhtään korruption liittyvää oikeusjuttua konsernia vastaan. Stockmann ei tue poliitikkoja, poliittisia puolueita tai vastaavia organisaatioita suoraan eikä epäsuoraan lahjoituksin. Vuonna 2016 ei ollut kilpailuoikeudellisten säännösten rikkomiseen, kartelleihin ja määräävän markkina-aseman väärinkäyttöön liittyviä oikeuskanteita tai tuomioita.

# GRI-SISÄLTÖINDEKSI

Tunnus	GRI sisältö	Raportointi- laajuus	Sivu ja osio yhteiskuntavastuun katsauksessa tai muu sijainti	Lisätiedot tai puutteet
<b>YLEINEN PERUSSISÄLTÖ</b>				
<b>Strategia ja analyysi</b>				
G4-1	Ylimmän johdon lausunto	täysin	2, Toimitusjohtajalta, 4, Sitouksemme, 5-7 Yhteiskuntavastuun strategia, Toimitusjohtajan katsaus Vuosi 2016 -liiketoimintakatsauksessa	
<b>Organisaation taustakuvaus</b>				
G4-3	Raportoivan organisaation nimi	täysin	39-42, Talous ja hallinnointi	
G4-4	Tärkeimmät tavaramerkit/brandit sekä tuotteet ja palvelut	täysin	Vuosi 2016 -liiketoimintakatsaus	
G4-5	Organisaation pääkonttorin sijainti	täysin	8, Raportointiperiaatteet ja olennaisuus	
G4-6	Toimintamaiden lukumäärä ja maat, joissa organisaatio toimii tai jotka ovat merkittäviä raportissa kuvattujen olennaisten yritys vastuun näkökohtien osalta	täysin	8, Raportointiperiaatteet ja olennaisuus ja 23-31, Tuotteet	
G4-7	Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	täysin	Vuosi 2016 -liiketoimintakatsaus ja Talouskatsaus 2016	
G4-8	Markkina-alueet	täysin	Vuosi 2016 -liiketoimintakatsaus	
G4-9	Raportoivan organisaation koko	täysin	Vuosi 2016 -liiketoimintakatsaus	
G4-10	Henkilöstön määrä työsuhteen ja työsopimuksen mukaan, alueellisesti ja sukupuolen mukaan jaoteltuna	täysin	14-22, Henkilöstö	
G4-11	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	täysin	14-22, Henkilöstö	
G4-12	Organisaation toimitusketju	täysin	23-31, Tuotteet ja Toimittaja- ja tehdaslista muodin omien merkkien toimittajista konsemin verkkosivuilla	
G4-13	Merkittävät muutokset organisaation koossa, rakenteessa, omistusrakenteessa tai toimitusketjussa raportointijaksolla.	täysin	Tilinpäätös / Hallituksen toimintakertomus	Stockmann myi helmikuussa Venäjän tavaratalotoiminnan Reviva Holdings Limited -yhtiölle. Kaupan myötä Stockmannin venäläisen tytäryhtiön, AO Stockmannin, koko osakekanta ja seitsemän Venäjän tavaratalon liiketoiminta siirtyi uudelle omistajalle. Myös Lindex sulki Venäjän myymälänsä kevään 2016 aikana. Huhtikuussa Stockmann tiedotti myyvänsä tytäryhtiönsä Hobby Hallin suomalaiselle SGN Groupille. Kauppa saatettiin päätökseen 31.12.2016. Stockmann sulki Oulun tavaratalonsa tammikuun 2017 lopussa, keväällä 2015 tehdyn päätöksen mukaisesti.
G4-14	Varovaisuuden periaatteen soveltaminen	täysin	Hallintoinnittelvytys, Tilinpäätös/ Hallituksen toimintakertomus	
G4-15	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet ja aloitteet	täysin	39-42, Talous ja hallinnointi	
G4-16	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	täysin	stockmanngroup.com	Tiedot Stockmannin ja Lindexin jäsenyyksistä järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa on julkaistu konsemin verkkosivuilla.
<b>Tunnistetut olennaiset näkökohdat ja laskentarajat</b>				
G4-17	Konsemin laskentaraja	täysin	Tilinpäätös, liitetiedot	
G4-18	Raportin sisällönmäärittely	täysin	8, Raportointiperiaatteet ja olennaisuus	Olennaisuusanalyysiprosessi on kuvattu kokonaisuudessaan konsemin verkkosivuilla sekä edellisessä, vuoden 2015 yhteiskuntavastuun katsauksessa.
G4-19	Olennaiset näkökohdat	täysin	8, Raportointiperiaatteet ja olennaisuus	Olennaisuusanalyysiprosessi on kuvattu kokonaisuudessaan konsemin verkkosivuilla sekä edellisessä, vuoden 2015 yhteiskuntavastuun katsauksessa.
G4-20	Olennaisia näkökohtia koskevat laskentarajat organisaation sisällä	täysin	stockmanngroup.com	Olennaisuusanalyysiprosessi on kuvattu kokonaisuudessaan konsemin verkkosivuilla sekä edellisessä, vuoden 2015 yhteiskuntavastuun katsauksessa.
G4-21	Olennaisia näkökohtia koskevat laskentarajat organisaation ulkopuolella	täysin	stockmanngroup.com	Olennaisuusanalyysiprosessi on kuvattu kokonaisuudessaan konsemin verkkosivuilla sekä edellisessä, vuoden 2015 yhteiskuntavastuun katsauksessa.

G4-22	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	täysin	–	Muutokset kuvattu kyseisten tunnuslukujen yhteydessä
G4-23	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarajoissa	täysin	–	Muutokset kuvattu kyseisten tunnuslukujen yhteydessä
<b>Sidosryhmävuorovaikutus</b>				
G4-24	Luettelo organisaation sidosryhmistä	täysin	9, Sidosryhmävuorovaikutus	
G4-25	Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	täysin	9, Sidosryhmävuorovaikutus	
G4-26	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	täysin	9, Sidosryhmävuorovaikutus	
G4-27	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	täysin	9, Sidosryhmävuorovaikutus sekä muissa osissa yhteiskuntavastuun katsausta	
<b>Raportin kuvaus</b>				
G4-28	Raportointijakso	täysin	8, Raportointiperiaatteet ja olennaisuus	
G4-29	Edellisen raportin päiväys	täysin	8, Raportointiperiaatteet ja olennaisuus	
G4-30	Raportin julkaisuuteen	täysin	8, Raportointiperiaatteet ja olennaisuus	
G4-31	Yhteystiedot, joista voi tilata raportin ja kysyä siihen liittyviä asioita	täysin	3, Lukijalle ja Vuosi 2016 -liiketoimintakatsaus	
G4-32	GRI-sisältövertailu	täysin	43–47	
G4-33	Lähestymistapa ulkoiseen varmennukseen	täysin	8, Raportointiperiaatteet ja olennaisuus	Raportille ei ole tehty ulkopuolista varmennusta. Tilinpäätöksessä esitellyt taloudelliset tunnusluvut ovat ulkopuolisen varmentamia. Mitopro Oy toimi konsulttinamme vuoden 2016 hiilijalanjäljen laskennassa.
<b>Hallinto</b>				
G4-34	Hallintorakenne ja valiokunnat	täysin	39–42, Talous ja hallinnointi ja Hallinnointi 2016	
<b>Liiketoiminnan eettisyys</b>				
G4-56	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	täysin	4, Sitoumuksemme ja 39–42, Talous ja hallinnointi	
<b>ERITYINEN PERUSSISÄLTÖ</b>				Raportoidaan olennaisiksi tunnistettujen näkökohtien osalta.
<b>Johtamistavan kuvaus</b>				
	Johtamiskäytäntöjen kuvaukset	täysin	4–42	Olennaisiksi tunnistettujen näkökohtien johtamiskäytäntöjen kuvaukset raportoidaan kyseisen teeman tai oman otsikon yhteydessä.
<b>Taloudelliset vaikutukset</b>				
<b>Taloudelliset tulokset</b>				
G4-EC1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	täysin	39–42, Talous ja hallinnointi	
G4-EC4	Valtiolta saadut avustukset	osittain	39–42, Talous ja hallinnointi	
<b>Ostokäytännöt</b>				
G4-EC9	Paikallisten ostojen osuus merkittävässä toimipaikoissa	ei raportoitu		Näkökohta on määritelty olennaiseksi, mutta tunnusluku ei ole soveltu Stockmannin toimintaan. Tuotteet osassa (sivut 23–31) on esitetty tietoa ostokäytännöistä ja konsernin verkkosivuille on koottu muodin omien merkkien toimittaja- ja tehdaslistaus
<b>Ympäristövaikutukset</b>				
<b>Materiaalit</b>				
G4-EN1	Materiaalien käyttö painon tai määrän mukaan	täysin	stockmanngroup.com	Stockmann Retailin ja Lindexin pakkausmateriaalien käyttöä koskevat tiedot on julkaistu konsernin verkkosivuilla.
<b>Energia</b>				
G4-EN3	Organisaation oma energiankulutus	täysin	32–38, Ympäristö	
G4-EN4	Organisaation ulkopuolinen energiankulutus	ei raportoitu	32–38, Ympäristö	Rajallinen määrä tietoa liittyen organisaation ulkopuoliseen energiankulutukseen on kerätty tunnuslukua EN17 varten.
G4-EN5	Energiaintensiteetti	ei raportoitu		Energiaintensiteettiä seurataan ja käytetään pohjana energiatehokkuustoimenpiteissä Stockmannin Suomen tavarataloissa, mutta sitä ei vielä raportoida.
G4-EN6	Energiankulutuksen vähentäminen	ei raportoitu	32–38, Ympäristö	Yksityiskohtaista tietoa eri pyrkimyksistä energiankulutuksen vähentämiseen raportoidaan 'Ympäristö' -osassa. Tällä hetkellä ei kuitenkaan voida raportoida vähennysmääriä jouleina.



Vesi					
G4-EN8	Kokonaisvedenotto vesilähteittäin	täysin	32–38, Ympäristö		
G4-EN9	Vesilähteet, joihin organisaation vedenotolla on merkittävä vaikutus	täysin	32–38, Ympäristö		Yhtiöllä ei ole päästöjä vesistöön.
G4-EN10	Kierrätetyn ja uudelleenkäytetyn veden osuus ja kokonaismäärä	täysin	32–38, Ympäristö		Toiminnassamme vettä ei kierrätetä tai käytetä uudelleen.
Luonnon monimuotoisuus					
G4-EN11	Omistettut, vuokratut tai hallinoidut toimipaikat, jotka sijaitsevat luonnonsuojelualueilla tai luonnon monimuotoisuuden kannalta rikkaille alueilla tai niiden läheisyydessä	ei raportoitu			Näkökohtaa ei ole määritelty olennaiseksi. Yhtiön tavaratalot ja liikkeet sijaitsevat alueilla jotka on kaavoitettu liikekiinteistöille. Koska kaupalliset toiminnot eivät sijaitse luonnonsuojelualueilla tai muilla luonnon monimuotoisuuden kannalta rikkaille alueilla, konsernin vaikutukset luonnon monimuotoisuuteen ovat alhaisia.
Päästöt					
G4-EN15	Suorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 1)	täysin	32–38, Ympäristö		
G4-EN16	Epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 2)	täysin	32–38, Ympäristö		
G4-EN17	Muut epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 3)	täysin	32–38, Ympäristö		
Jätevedet ja jätteet					
G4-EN22	Päästöt vesistöön jaoteltuna päästölajeittain ja kohteen mukaan	täysin	32–38, Ympäristö		Stockmannin toiminnoista syntyvä jätevesi ohjautuu kunnalliseen viemäriverkostoon. Toiminnasta ei synny GRI-ohjeiston tarkoittamia päästöjä vesistöön.
G4-EN23	Jätteiden kokonaismäärä jaoteltuna jätelajeittain ja käsittelytavan mukaan	täysin	32–38, Ympäristö		
G4-EN24	Merkittävien vuotojen määrä ja suuruus	täysin	32–38, Ympäristö		Vuonna 2016 ei tapahtunut ympäristöönnettomuuksia eikä ympäristöön liittyviä rikkomuksia.
Tuotteet ja palvelut					
Johtamiskäytännön kuvaus: Tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutukset					
G4-EN27	Tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutusten vähentämistoimenpiteiden laajuus	ei raportoitu			Näkökohta on määritelty olennaiseksi, mutta GRI-tunnusluku ei sovellu Stockmannin toimintaan. Stockmannille olennaisia tietoja on raportoitu katsauksen 'Tuotteet'-osassa, kappaleessa 'Tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutukset', sivu 23.
G4-EN28	Kierrätettyjen tuotteiden ja pakkausmateriaalien suhteellinen osuus myydyistä tuotteista tuoteryhmittäin	ei raportoitu			Näkökohta on määritelty olennaiseksi, mutta GRI-tunnusluku ei sovellu Stockmannin toimintaan. Stockmannille olennaisia tietoja on raportoitu katsauksen 'Ympäristö'-osassa, kappaleessa 'Asiakkaiden kannustaminen kierrätykseen', sivu 38.
Kuljetukset					
G4-EN30	Tuotteiden ja materiaalien kuljetuksesta sekä työmatkoista aiheutuneet merkittävät ympäristövaikutukset	täysin	32–38, Ympäristö		
Toimittajien ympäristöarvioinnit					
G4-EN32	Prosenttiosuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu ympäristökriteerien mukaisesti	osittain	23–31, Tuotteet		
G4-EN33	Merkittävät nykyiset ja mahdolliset negatiiviset ympäristövaikutukset toimitusketjussa ja toteutetut toimenpiteet	osittain	23–31, Tuotteet		
G4-EN34	Ympäristöasioihin liittyvien valitusmekanismin kautta rekisteröityjen, käsiteltyjen ja ratkaistujen epäkohtien lukumäärä	täysin	GRI-sisältöindeksi		Vuoden aikana ei ollut yhtään vakavaa ympäristöasioihin liittyvää ilmoitusta valitusmekanismin kautta. Stockmann Retail -yksikössä on vakiintunut käytäntö pienten ympäristöpoikkeamien, kuten lajitteluvirheiden raportoimiseen.

Sosiaaliset vaikutukset					
Henkilöstö ja työolosuhteet					
Työllistäminen					
G4-LA1	Uuden palkatun henkilöstön kokonaismäärä ja osuus sekä henkilöstön vaihtuvuus jaoteltuna ikäryhmittäin, sukupuolen mukaan ja alueittain	täysin	14–22, Henkilöstö		Tietoa henkilöstön vaihtuvuudesta sukupuolen ja ikäryhmän mukaan ei ole kerätty vastaavalla tarkkuudella
G4-LA2	Kokoaikaisen henkilöstön henkilöstöetuudet, joita ei tarjota määräaikaiselle tai osa-aikaiselle henkilöstölle merkittävässä toimipaikoissa.	täysin	14–22, Henkilöstö		
Henkilöstön ja työnantajan väliset suhteet					
G4-LA4	Uudelleenjärjestelytilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitus aika ja sen sisältyminen kollektiivisiin työehtosopimuksiin	täysin	14–22, Henkilöstö		
Työterveys ja -turvallisuus					
G4-LA6	Osuus kokonaistyövoimasta, joka on edustettuna virallisissa henkilöstön ja johdon yhteisissä työterveyttä ja -turvallisuutta valvoivissa neuvonantavissa toimikunnissa	täysin	14–22, Henkilöstö		Sukupuolijakaumaan liittyviä tietoja ei tällä hetkellä ole saatavilla
Koulutus					
G4-LA9	Keskimääräiset koulutustunnit vuodessa henkilöä kohden jaoteltuna sukupuolen mukaan ja henkilöstöryhmittäin	täysin	14–22, Henkilöstö		Sukupuolijakaumaan ja henkilöstöryhmiin perustuvaan jaotteluun liittyviä tietoja ei ole tällä hetkellä saatavilla.
G4-LA10	Osaamisen kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen liittyvät ohjelmat, jotka tukevat henkilöstön jatkuvaa työllisyyttä ja antavat tukea työsuhteen päättymistilanteissa	täysin	14–22, Henkilöstö		
G4-LA11	Säännöllisten suoritusarviointien ja kehityskeskustelujen piirissä olevan henkilöstön osuus	täysin	14–22, Henkilöstö		
Monimuotoisuus ja tasavertaiset mahdollisuudet					
G4-LA12	Organisaation hallintoelinten kokoonpano ja henkilöstön jakauma henkilöstöryhmittäin jaoteltuna sukupuolen, ikäryhmän, vähemmistöryhmän ja muiden monimuotoisuuteen liittyvien tekijöiden mukaisesti	täysin	14–22, Henkilöstö		Suomessa ei lainsäädännön mukaan kerätä tietoa vähemmistöihin kuulumisesta.
Tasa-arvoinen palkitseminen					
G4-LA13	Naisten ja miesten peruspalkkojen ja palkitsemisen suhde henkilöstöryhmittäin merkittävässä toimipaikoissa	täysin	14–22, Henkilöstö		Raportointi kattaa Stockmannin Suomen toiminnot.
Toimittajien työolojen arviointi					
G4-LA14	Prosenttiosuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu työoloihin liittyvien kriteerien mukaisesti	täysin	23–31, Tuotteet		
G4-LA15	Merkittävät nykyiset ja mahdolliset negatiiviset työoloihin liittyvät vaikutukset toimitusketjussa ja toteutetut toimenpiteet	täysin	23–31, Tuotteet		
Työoloihin liittyvien epäkohtien valitusmekanismit					
G4-LA16	Työoloihin liittyvän valitusmekanismin kautta rekisteröityjen, käsiteltyjen ja ratkaistujen epäkohtien lukumäärä	täysin	14–22, Henkilöstö		
Ihmisoikeudet					
Syrjinnän kieltäminen					
G4-HR3	Syrjintätapausten lukumäärä ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet	täysin	14–22, Henkilöstö		
Järjestäytymis- ja työehtosopimusoikeudet					
G4-HR4	Toiminnot ja toimittajat, joiden osalta järjestäytymisen vapautta ja oikeutta kollektiivisesti neuvoteltuihin työehtosopimuksiin on rikottu tai sen on tunnistettu olevan vaarassa olla toteutumatta, ja näiden oikeuksien tukemiseksi toteutetut toimenpiteet	täysin	14–22, Henkilöstö		

Ihmisoikeusarvioinnit				
G4-HR9	Lukumäärä ja prosenttiosuus toimintoista, joissa on toteutettu ihmisoikeuksien läpikäynti tai vaikutusarvointi	täysin	14–22, Henkilöstö	
Toimittajien ihmisoikeusarvioinnit				
G4-HR10	Prosenttiosuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu ihmisoikeuksiin liittyvien kriteerien mukaisesti	täysin	23–31, Tuotteet	
G4-HR11	Merkittävät nykyiset ja mahdolliset negatiiviset ihmisoikeuksiin liittyvät vaikutukset toimitusketjussa ja toteutetut toimenpiteet	täysin	23–31, Tuotteet	
Ihmisoikeuksiin liittyvien epäkohtien valitusmekanismit				
G4-HR12	Ihmisoikeuksiin liittyvän valitusmekanismin kautta rekisteröityjen, käsiteltyjen ja ratkaistujen epäkohtien lukumäärä	täysin	14–22, Henkilöstö	
Yhteiskunta				
Korruption vastaisuus				
G4-SO4	Korruption vastaisiin politiikkoihin ja menettelytapoihin liittyvä kommunikointi ja koulutus	täysin	39–42, Talous ja hallinnointi	
G4-SO5	Vahvistetut lahjonta- ja korruptiotapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet	täysin	39–42, Talous ja hallinnointi	
Poliittinen vaikuttaminen				
G4-SO6	Poliittisten tukien kokonaisarvo jaoteltuna maittain ja edunsaajittain	täysin	39–42, Talous ja hallinnointi	Näkökohta raportoidaan, vaikka sitä ei ole määriteltä olennaiseksi.
Kilpailun rajoittaminen				
G4-SO7	Kilpailuoikeudellisten säännösten rikkomiseen, kartelleihin ja määräävän markkina-aseman väärinkäyttöön liittyvien oikeustoimien lukumäärä ja oikeuden päätökset	täysin	39–42, Talous ja hallinnointi	
Tuotevastuu				
Asiakkaiden terveys ja turvallisuus				
G4-PR2	Tuotteiden elinkaarenaikaisiin terveys- ja turvallisuusvaatimuksiin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä jaoteltuna lopputuloksen mukaan	täysin	23–31, Tuotteet	
Tuote- ja palvelutiedot				
G4-PR5	Asiakastytytyväisyyystutkimusten tulokset	täysin	10–13, Asiakkaat	
Markkinointiviestintä				
G4-PR6	Kiellettyjen tai kiistanalaisten tuotteiden myynti	täysin	23–31, Tuotteet	
G4-PR7	Markkinointiviestintään, mainontaan ja sponsorointiin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä jaoteltuna lopputulosten mukaan	täysin	10–13, Asiakkaat	
Asiakkaiden yksityisyyden suoja				
G4-PR8	Asiakkaiden yksityisyydensuojan rikkomiseen ja asiakastietojen häviämiseen liittyvien vahvistettujen valitusten lukumäärä	täysin	10–13, Asiakkaat	
G4-PR9	Tuotteiden ja palveluiden käyttöön liittyvän lainsäädännön ja säännösten rikkomisesta aiheutuneiden merkittävien sakkojen rahamääräinen arvo	täysin	10–13, Asiakkaat	

