

KESTÄVÄN KEHITYKSEN RAPORTTI

Vastuullisuusraportti on osa hallintoraporttia vuoden 2020 vuosikertomuksessa.

Liiketoimintamalli

Office Management (O.M) on neuvova palveluyritys, joka tunnistaa ja paketoii IT-, viestintä- ja toimistoratkaisuja ja joka haluaa antaa asiakkailleen mahdollisuuden keskittyä ydinliiketoimintaansa. Toiminta on jaettu viiteen alueeseen; dokumenttien hallinta, puhelinpalvelut, IT, kokoustekniikka ja Facility Management. Jokainen liiketoiminta-alue tarjoaa kokonaisratkaisuja omilla alueillaan, mukaan lukien tukitoimintoja. Liiketoimintaa harjoitetaan Ruotsissa kuudessa toimipisteessä, jotka sijaitsevat Tukholmassa, Göteborgissa, Helsingborgissa, Linköpingissä, Luulajassa ja Malmössä, yhdessä toimipisteessä Norjassa ja kahdessa toimipisteessä Suomessa.

Visio: Teemme työpäivästäsi onnistuneen.

Missio: Luomme yhdessä parhaat olosuhteet viihtyvyydelle, yhteistyölle ja kommunikaatiolle työpaikallasi.

Kestävyys – hallinta

Hallituksella on kokonaisvastuu Office Managementin vastuullisuustyöstä, ja se on siirtänyt operatiivisen vastuun yhtiön toimitusjohtajalle ja konsernijohdolle.

Office Management arvioi jatkuvasti, että yrityksellä on parhaat edellytykset toimia ja kehittää kestävää liiketoimintaa. Vastuullisuus on osa johtoryhmän jatkuvaa työtä, ja vuoden 2020 lopulla yhtiö rekrytoi vastuullisuuspäällikön, joka aloittaa tehtävässä vuonna 2021 ja raportoi suoraan talousjohtajalle ja johtoryhmälle.

Office Managementilla on useita käytäntöjä ja ohjeita, jotka auttavat työntekijöitä toimimaan oikein muun muassa ympäristön ja työolojen suhteen. Code of Conduct yhdessä yhtiön arvojen "True Commitment", "Great Together" ja "Always Improve" kanssa muodostaa perustan kestävästi liiketoiminnan kehitykselle. Kaikki työntekijät tutustuvat ohjeistukseen työsuhteen aloittamisen yhteydessä. Lisäksi työntekijät ja esimiehet osallistuvat säännöllisesti koulutuksiin. OM-konsernilla on myös ISO 14001-ympäristösertifikaatti, mikä tarkoittaa vakiintuneita riskienhallinnan, tavoitteiden ja seurannan prosesseja.

Painopisteet ja priorisointi

Konsernin johto asettaa vuosittain painopistealueet ja tavoitteet yhtiön liiketoimintamallin, ulkoisen seurannan ja sidosryhmävuoropuhelun perusteella. Kestävän kehityksen sisäiset kohdealueet on jaettu liiketoiminnan kestävyteen, sosiaaliseen kestävyteen ja ympäristön kestävyteen.

Liiketoiminnan kestävyys

- parantunut asiakastytyväisyys, lisääntynyt myynti, parantunut tulos ja parempi kassavirta

Sosiaalinen kestävyys

- lisääntynyt henkilöstötytyväisyys, pienempi henkilöstön vaihtuvuus ja sukupuolten tasa-arvo

Ympäristön kestävyys

- vähentää omien autojen hiilidioksidipäästöjä, vähemmän matkustamista ja enemmän OM Green konseptin mukaisten tuotteiden ja palveluiden myyntiä

Sisäisiä tavoitteita seurataan jatkuvasti Office Managementin tavoitejohtamisprosessissa.

Liiketoiminnan kestävyys

Vakaa ja hyvä tuloskehitys

Office Managementin sidosryhmien tulee voida luottaa siihen, että yritys kehittyy ajan myötä positiivisesti ja kannattavasti. Kannattava liiketoiminta luo työpaikkoja sekä yrityksen sisällä että toimittajatasolla, ja maksettujen verojen kautta yritys myötävaikuttaa yhteiskunnan kehitykseen. Vuosittain laaditaan budjetti, jota seurataan jatkuvasti vuoden aikana. Tarvittaessa toteutetaan tarvittavia toimenpiteitä merkittävien muutosten toteuttamiseksi.

Tyytyväiset asiakkaat ovat vakaan ja kannattavan kehityksen edellytys pitkällä aikavälillä. O.M tekee jatkuvaa NKI (Asiakastyytyväisyys Indeksi) -kyselyä myynnin ja toimituksen jälkeen, jonka tuloksia johto arvioi. Muuttuneista työmenetelmistä huolimatta, kuten etätyöstä ja uusista turvallisuusvaatimuksista ja ratkaisuksista, kuten Teams, O.M Connect ja O365, sekä muuttuneesta tukitarpeista, olemme ylläpitäneet korkeaa NKI-arvoa 4,72 (5:stä). O.M tekee myös NPS-kyselyn (Net Promoter Score), joka on pohjana analyyseille ja toimintasuunnitelmille asiakaskokemuksen jatkuvaksi parantamiseksi. Vuodesta 2019 vuoteen 2020 NPS on noussut 7 yksikköä, mikä osoittaa, että nykyiset ja uudet asiakkaat haluavat suositella O.M:ää kumppanina ja toimittajana. Vuoden 2021 tavoitteena on luoda entistä selkeämpiä yhteydenottokeinoja, jotta asiakkaat tietävät, minne he voivat kääntyä nopeamman avun saamiseksi, menettämättä kuitenkaan asiakkaiden arvostamaa laatua, ammattitaitoa ja ystävällisyyttä.

Eettiset liikesuhteet

O.M haluaa olla uskottava liiketoimintakumppani, jolla on pitkäaikaisia asiakassuhteita. Rehellisyyden ja avoimuuden tulee ohjata yhteistyötä, vuorovaikutusta ja suhteita asiakkaisiin, kumppaneihin ja tavarantoimittajiin. Yhtiön pitkäaikaiset liikesuhteet ovat vaarassa, ellei OM toimi tämän mukaisesti.

Lakien ja määräysten noudattaminen on vähimmäisvaatimus ja itsestäänselvyys ollakseen vakavasti otettava toimija markkinoilla. O.M irtautuu kaikista epäeettisistä liiketoiminnasta ja korruptiosta. Kukaan työntekijä tai esimies ei saa hyväksyä minkäänlaista korvausta, jota voidaan pitää korruptiona tai lahjontana. Yrityksen arvot yhdessä Code of Conductin kanssa tukevat työntekijöitä toimimaan ammattimaisesti, hyvien eettisten periaatteiden mukaisesti ja rehellisesti. Asiat, jotka eivät ole kiellettyjä, voivat silti olla sopimattomia ja epäselvissä tapauksissa tulee ottaa yhteyttä lähimpään esimieheen. Vuonna 2020 ulkopuolisen kumppanin WhistleB:n kautta toteutettiin riippumaton whistleblower-toiminto. Tämä mahdollistaa anonyymien raporttien kaikista väärinkäytöksistä ja tapauksien käsittelyn yrityksen olemassa olevan Whistleblower-prosessin mukaisesti.

Vastuulliset hankinnat

OM:n toimittajat ovat keskeinen osa yhtiön asiakasratkaisuja. Siksi on välttämätöntä, että noudatetaan prosesseja, joilla varmistetaan, että toimittajat täyttävät mahdollisuuksien mukaan O.M:n vaatimuksia ihmisoikeuksien kunnioittamista, oikeudenmukaisista työoloista, korruption torjunnasta ja ennakoivasta ympäristötyöstä. Vastuullisuuden puute voi maksaa O.M:lle sekä maineen että asiakkaiden menettämisen.

Vuonna 2020 O.M kehitti tavarantoimittajia koskevia vaatimuksia muun muassa yhtiön konsernialoitteen O.M Green puitteissa. Vuonna 2021 kehitetään ja otetaan käyttöön entistä kehittyneempi toimittajien seurantaprosessi. Työskentelemällä yhdessä alihankkijoiden kanssa O.M voi vahvistaa mahdollisuuksia turvalliseen ja oikeudenmukaiseen työympäristöön sekä vähentää ympäristövaikutuksia koko arvoketjussa.

Ympäristön kestävyys

Ennakoivalla ympäristötyöllä O.M pyrkii vähentämään omia ja asiakkaidensa ympäristövaikutuksia sekä optimoimaan liiketoiminnan edellyttämiä resursseja.

Palveluyrityksenä O.M:n suurin ilmasto- ja ympäristövaikutus on asiakkaille ostettavissa ja paketoitavissa tuotteissa ja palveluissa. Jatkuvasti kehittämällä yhtiön tarjontaa sekä ympäristö- että sosiaalisten olosuhteiden osalta O.M säilyttää pitkällä aikavälillä asemansa kumppanina olemassa oleville ja potentiaalisille uusille asiakkaille.

O.M on ympäristösertifioitu ISO 14001:2015-standardin mukaisesti. Ympäristöjärjestelmä sisältää sen, että yritys tunnistaa tärkeimmät ympäristöasiat (sekä riski- että mahdollisuuskulma), noudattaa ympäristöpolitiikka ja ympäristötavoitteita sekä omaa tarvittavat rutiinit ja ohjeet ympäristötyön systemaattiseen johtamiseen ja seurantaan.

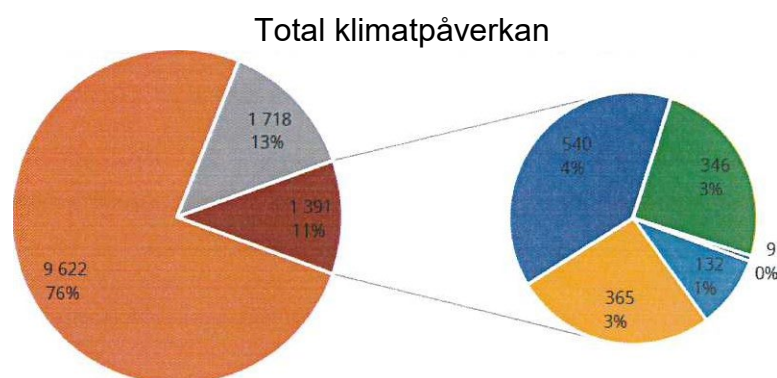
Sertifiointi tehdään kolmen vuoden sykleissä ja viimeisin auditointi tehtiin lokakuussa 2020. Kaikki työntekijät osallistuvat ympäristöpolitiikan noudattamiseen ja allekirjoittavat ympäristöpolitiikan sekä suorittavat lyhyemmän ympäristökoulutuksen uuden työsuhteen alkaessa. Ympäristöpolitiikka luo puitteet O.M:n ympäristötyölle, jossa yhtiö edistää vihreämpää toimistoa ja toimintaa sekä minimoi ympäristövaikutuksia arvoketjussamme.

Konsernin johto asettaa vuosittain toiminnalliset tavoitteet, jotka osoittavat, mihin organisaation tulisi keskittyä. Vuoden 2020 tärkeimmät tavoitteet ovat:

- Kehitetään pitkän aikavälin ilmastostrategia
- Vähennetään autokannan hiilidioksidipäästöt keskimäärin 130 g CO2/km
- Vähennetään lentojen määrää keskimäärin 1,3 lentoon / työntekijä

Lisäksi O.M haluaa lisätä O.M Green tuotteiden ja palvelujen osuutta kokonaismyynnistään.

Vuonna 2020 O.M toteutti yhdessä Tricoronan (ilmastolaskennan konsulttiyritys) kanssa selvityksen ja laskennan yhtiön kokonaisilmastovaikutuksista kasvihuonekaasuprotokollan (GHG) mukaisesti perustuen vuoden 2019 tietoihin, joissa kokonaispäästöiksi laskettiin 12 732 tonnia hiilidioksidiekvivalenttia (CO2e). Suurimmat hiilidioksidipäästöt ovat tuotteissa ja palveluissa, joita O.M ostaa ja pakkaa asiakkailleen (89 %). Tämän jälkeen seurasivat työntekijöiden työpaikan ja kodin väliset matkat sekä työmatkat. Vuoden 2020 laskelma tehdään Q2:n aikana.



• Toimitilat • Ostetut laitteet ja palvelut • Työmatkat • Henkilökunnan kodin ja työpaikan väliset matkat Logistiikka Jätteet

O.M Green —tuotteet ja palvelut

Tuotteet ja palvelut muodostavat suurimman osan (89 %) yrityksen hiilijalanjäljestä. O.M Green -konsepti otettiin käyttöön vuonna 2020 tavoitteena helpottaa asiakkaiden kestäviä tuote- ja palveluvalintoja. Tavoitteena on aloittaa O.M Green -merkkisten tuotteiden myynnin mittaaminen vuonna 2021 ja kasvattaa tätä osuutta 20 % joka vuosi edelliseen vuoteen verrattuna.

Puhelintoiminta-liiketoiminta-alue laati vuoden lopulla suunnitelman tulla ilmastoposiitiviseksi BSI PAS 2060 -standardin mukaisesti ja on vuodesta 2021 alkaen Ruotsin ensimmäinen ilmastoposiitivinen yrityspuhelujen toimittaja, joka sisällytetään O.M Green -sarjaan.

Autokannan CO₂-päästöjen vähentäminen

O.M:n operatiivinen toiminta tapahtuu pitkälti asiakkaiden, tavarantoimittajien ja kumppaneiden tiloissa. Kuljetustarpeen ratkaisemiseksi työntekijöille tarjotaan joustava ajoneuvoratkaisu. Ajoneuvokanta koostuu 198 ajoneuvosta, jaettuna työautoihin ja työsuhteautoihin.

WLTP¹ ja Bonus-Malus² käyttöönotto yhdistettynä automarkkinoiden ekoystävällisempiin autoihin mahdollistaa, että O.M voi mukauttaa ajoneuvokantaansa tämän mukaisesti. Vuonna 2020 aloitettiin asteittainen siirtyminen ladattavien hybridien ja sähköautojen käyttöön. Tavoitteena on ollut, että koko ajoneuvokannan keskimääräiset päästöt jäävät alle 95 g CO₂/km vuoteen 2023 mennessä. Vuonna 2020 vastaava luki oli 134 g CO₂/km (tavoite 130 g CO₂/km). Autopolitiikka päivitetään vuonna 2021 ja tavoitteet päivitetään.

Työmatkat

Työntekijöiden kodin ja työpaikan välisten matkojen lisäksi työmatkailun osuus yrityksen hiilijalanjäljestä on 3 %. Jalanjäljen pienentämiseksi kaikissa kokouksissa ja koulutuksissa käytetään vaihtoehtona videoneuvottelua sekä vaihtoehtoisia kulkuvälineitä, kuten junia lentojen sijaan. Matkapolitiikka asettaa puitteet ja koska kaikki matkat varataan yrityksen matkatoimiston kautta, antaa tämä mahdollisuuden seurata tehokkaasti organisaation matkustamiseen liittyviä hiilidioksidipäästöjä. Vuonna 2020 lentojen määrä väheni rajusti koronapandemian seurauksena ja oli keskimäärin 0,5 lentoa vakituista työntekijää kohti.

Ympäristöystävälliset toimistot

O.M:n toimistot tuottavat noin 1 % yhtiön koko CO₂-päästöistä. O.M on ISO14001-sertifioitu useiden vuosien ajan ja sillä on erittäin vakiintunut tapa toimia jatkuvasti virtaviivaistaakseen ja minimoidakseen tarpeettomien resursseista kulutusta. Yrityksen toiminta on toimistopohjainen ja tämän seurauksena syntyy päivittäin monenlaista jätettä, kuten paperia, pakkauksia, elektroniikkaa, loistelamppuja ja paristoja. Vuonna 2016 kehitettiin yhtiön lajitteluohjelmaa, jonka seurauksena on paremmat mahdollisuudet palavan ja kierrätettävien materiaalien lajitteluun.

Sosiaalinen kestävyys

Hyvinvoiva työpaikka

O.M:n työntekijät ovat yhtiön arvokkain resurssi. Siksi terve ja turvallinen työympäristö on erittäin tärkeässä asemassa. Tavoitteena on terve ja kehittyvä työpaikka kaikille työntekijöille koskien sekä fyysistä että sosiaalista työympäristöä, jossa työtapaturmien ja työperäisen sairauksien riskkejä estetään. Tähän liittyvät opasteet ja ohjeet sekä käyttäytymissäännöt auttavat työntekijöitä toimimaan oikein. Hyvän ja suotuisan työympäristön luominen on osa johtamista. Esimiehiä koulutetaan jatkuvasti työympäristön ja terveyden edistämiseksi.

O.M:n tavoitteet työympäristön suhteen ovat:

- Ole läpinäkyvä
- Työskentele terveen työmäärän puolesta
- Esimiehillä tulee olla tietoa siitä, miten he osallistuvat sairauksien ehkäisyyn

Työympäristöä seurataan jatkuvasti, osittain työntekijähaastatteluilla ja osittain systemaattisella työympäristötyöllä.

¹ WLTP (Worldwide Harmonized Light-Duty Vehicles Test Procedure) on maailmanlaajuinen ja realistinen testimenetelmä, jonka Euroopan komissio on kehittänyt henkilöautojen ja kevyiden kuorma-autojen päästöjen mittaamiseen (voimassa 1.9.2017 alkaen ja kokonaan 1.1.2020). Lisätietoja: <http://wltpfakta.se/Bonus+Malus> — ajoneuvoveron laskentajärjestelmä, sisältää henkilöautot ja kevyet kuorma-autot (kokonaispaino S 3,5 tonnia), jotka on rekisteröity 1.7.2018 tai myöhemmin. Ajoneuvo palkitaan (Bonus) tai ylimääräinen verotus (Malus) ympäristövaikutusten perusteella. Lisätietoja on osoitteessa <https://www.transportstyrelsen.se/bonusmalus>

Työntekijöiden sitoutuminen

Yrityksen kannattavuus korreloi tyytyväisten asiakkaiden ja vahvaan henkilöstön sitoutumiseen. Tyytyväisillä työntekijöillä on positiivinen vaikutus asiakastytyväisyyteen ja tulokseen, ja korkea sitoutuneisuus vähentää myös henkilöstön vaihtuvuutta. O.M:llä henkilöstön sitoutuneisuutta mitataan neljännesvuosittain ja yritys tekee jatkuvasti toimintasuunnitelmia sitoutumisen vahvistamiseksi ja työpaikan kehittämiseksi. Tavoitteena on edelleen lisätä henkilöstön sitoutumista asteittain tulevina vuosina alla esitetyllä tavalla.

Mittausajankohta	Tulos	Tavoite
maalis-20	73	71
maalis-21		74
tammi-22		76

Monimuotoisuus ja sukupuolten välinen tasa-arvo

On todistettu, että monimuotoisuus on tärkeä mittari dynaamisen, kehittyvän ja kannattavan yrityksen johtamisessa. Työntekijät eri lähtökohdista edistävät kehittyvää ja innovatiivista työpaikkaa, joka houkuttelee sekä asiakkaita että työntekijöitä. O.M:lle tasa-arvo ja monimuotoisuus merkitsevät kaikista yksilöistä välittämistä ja vieraanvaraista ilmapiiriä. O.M on perinteisesti houkutelut enemmän miehiä kuin naisia, minkä vuoksi yritys ei nykyään heijasta ympäristöä tai asiakkaita toivotulla tavalla. Nykyään O.M työskentelee aktiivisesti houkutelukseen lisää naispuolisia kollegoita, jotka haluavat olla osa yritystä. Tämä tehdään kannustamalla naisia hakemaan tiettyjä työtehtäviä. O.M työskentelee myös aktiivisesti sellaisten paikkojen luomiseksi, jotka houkuttelevat lisää naisia lisätäkseen sukupuolijakaumaa ryhmässä.

Vuodelle 2021 tavoitteena on, että vähintään 30 % uusista palkattavista henkilöistä ovat naisia.

Sukupuolijakauma	Toteuma 2020	Kommentit
Yhteensä naisia OM:llä		31 joulukuuta 2020 – ei sisällä henkilöstöä
Naisten lukumäärä konsernin johdossa		31 joulukuuta 2020 (11 henkilöä josta 3 naista)
Naisten lukumäärä hallituksessa	250/0	31 joulukuuta 2020 (4 henkilöä joista 1 nainen)

Taustastaan riippumatta, kaikilla on oltava samat edellytykset ja mahdollisuudet kehittyä O.M:n sisällä. Kerran vuodessa tehdään palkkatutkimus, joka toimii vuosittaisen palkkatarkistukselle pohjana. O.M työskentelee ennakoivasti tarjotakseen "sama palkka samasta työstä".

Yhteiskuntavastuu

O.M tukee ja tekee yhteistyötä lapsia ja urheilua edistävien järjestöjen kanssa antaen näille järjestöille paremmat edellytykset kehittyä paikallisesti ja siellä, missä he apua eniten tarvitsevat.

O.M tekee yhteistyötä IF Brommapojkarnan (BP) kanssa, joka on Euroopan suurin jalkapalloseura. Nuorisotoiminnallaan he ottavat suuren sosiaalisen vastuun kannustamalla tyttöjä ja poikia kuntoilemaan ja liikkumaan sekä työskentelemään aktiivisesti uusien tulokkaiden integroimiseksi. BP johtaa Project Slussen -projektia, joka on tasa-arvo- ja integraatioprojekti, joka on suunnattu ulkomaalaistaustaisille nuorille miehille ja naisille. Hankkeen tavoitteena on antaa ihmisille tie yhteiskuntaan ja yhdistää työnhakijat ja työnantajat. Yhteistyö kestää yli kolme vuotta ja sitä seurataan neljännesvuosittain.

O.M:n haluna vahvistaa ruotsalaista urheilua ja tukea lahjakkaita nuoria urheilijoita käynnistettiin Talent Program 2015. Aloite on tähän mennessä antanut kahdelle nuorelle tennishahjakuudelle mahdollisuuden keskittyä urheiluun.

Asiakkaiden perinteiset joululahjat on jo muutaman vuoden ajan korvattu lahjoittamalla yhteinen joululahja World Childhood Foundationille. Joululahja edistää haavoittuvassa asemassa olevien lasten joulua.

Kistassa 29 huhtikuuta 2021