



Haasteena hyvä arki



Hyvä lukija!

Yritysten vastuullisella toiminnalla on tutkitusti merkitystä tämän päivän kuluttajille. Monet ovat valmiita suosimaan yrityksiä, jotka pyrkivät huolehtimaan muustakin kuin omasta taloudellisesta menestyksestään.

Helsingin Osuuskauppa HOK:n asiakasomistajien keskuudessa tehtiin helmi-maaliskuussa 2002 kysely, jossa selvitettiin heidän suhtautumistaan HOK:n tapaan toimia ja tiedottaa siitä. Samalla kysyttiin, millaisia eettisiä valintoja kuluttajat itse ovat valmiita tai halukkaita tekemään.

Tulosten mukaan asiakkaamme kaipaavat lisää tietoa toimintamme yhteiskunnallisista vaikutuksista. Tieto on merkittävä, sillä vaikka jo osuustoiminnan periaatteet ja HOK:n oma sponsoroitotoiminnan linjaus edellyttävät vastuullisen yritystoiminnan harjoittamista, asiaa ei tunneta tarpeeksi.

Tutkimuksen palautteen ja yritysmaailmassa meneillään olevan keskustelun tuloksena tähän esitteeseen on koottu esimerkkejä arkipäiväisistä teoista, joita me teemme, mutta joita ei juurikaan ole uutisoitu.

Toimintamme perustana on taloudellinen toiminta ja siitä hyötyminen, mutta pelkkä bisneksen teko ei kuitenkaan sovi HOK:n arvomaailmaan. Tämän esitteen sisältö koskettaa ensisijaisesti sinua, sillä toimimme juuri asiakkaamme - ja asiakasomistajamme - hyväksi. Toteutamme lähes satavuotista periaatetta: osuustoiminnan perusta on sen jäsenten eli omistajien hyvinvointi.

Kaupan- ja ravintola-alan yrityksenä HOK on läsnä ihmisten arjessa joka päivä monin tavoin vastaamalla perustarpeisiin tarjoamalla ruokaa, suojaa, turvaa sekä viihdykettä, jonka parissa nykypäivän ihminen käyttää paljon aikaa. Asiakasomistajiemme keskuudessa tehdyssä tutkimuksessa selvisi, että vastaajat odottavat kaupan antavan mahdollisuuden osallistua hyvän-kekeväisyyteen. Uusi yhteistyömme SPR:n kanssa antaa monia mahdollisuuksia myös siihen.

Vaikutamme tulevaisuuteen toimimalla tässä ja nyt. Tavoitteenamme on hyvä arki yhdessä sinun kanssasi, hyvä asiakkaamme.

Sisällysluettelo

Osaava henkilöstö on ylpeytemme aihe

4	TYÖVIREYS
5	KOULUTUS
6	KOKEMUS
7	MONIKULTTUURISUUS

Sitoutunut asiakas on voimavaramme

10	TURVALLISUUS
11	TIETOTURVA
12	PÄIHTEETTÖMYYS
12	RUOAN PUHTAUS
13	HYGIEENISYYS

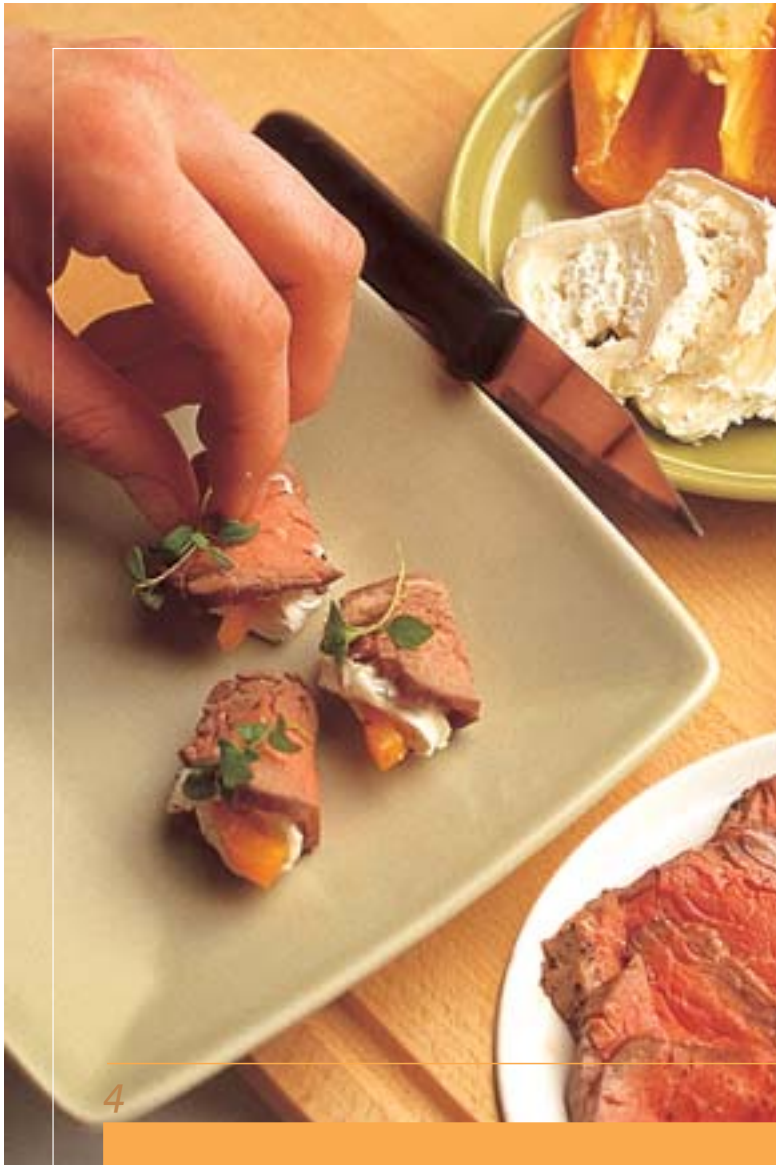
Muutosvalmius on ylivoimainen kilpailuetumme

14	SPR-YHTEISTYÖ
16	YMPÄRISTÖOHJELMA
18	JÄTE- JA YMPÄRISTÖHUOLTO
19	TUOTTEIDEN EETTISYYS

Tulos turvaa tulevaisuutemme

20	ARVOPERUSTA
21	OSUUSTOIMINNALLISUUS
22	VASTUUNKANTO





Osaava l on y

Vireänä työ sujuu

Henkilöstön hyvä työvire, ammatillinen osaaminen, jatkuva oppiminen ja turvallinen työympäristö heijastuvat kannattavan palveluyrityksen jokapäiväiseen toimintaan monin tavoin. Panostamme HOK:ssa jatkuvasti tärkeimmän voimavaramme, henkilöstön, hyvinvointiin muun muassa tukemalla työntekijöiden ammatillisia valmennuksia sekä virkistys- ja harrastustoimintaa. Henkilöstömme antaa vuosittain palautteensa Hyvä s-ryhmäläinen työpaikka -tutkimuksessa, jonka tulokset puretaan jokaissessa

toimipaikassa, ja sen lisäksi saamme informaatiota vaihtuvuustutkimuksesta sekä esimiesalaiskeskusteluista.

Työn sujuminen kaupoissa ja ravintoloissa on monen tekijän summa. Kun sekä työnantaja että työntekijä sitoutuvat esimerkiksi työvuoroja suunniteltaessa työhönsä joustavasti ja aidosti myös muuta henkilökuntaa ajatellen, arki sujuu hyvässä hengessä. Työntekijämme voivat pitää tarvittaessa sapattivapaita. HOK on mukana Työterveyslaitoksen Kaupan alan työaikojen kehittämishankkeessa, jossa pyritään löytämään toimivia ja luovia työaikatratkaisuja.

henkilöstö ylpeytemme aihe



Arvostamme jokaisen työntekijän tietoja ja taitoja sukupuoleen, ikään, peruskoulutukseen, asemaan tai toimipaikkaan katsomatta, kuten tasa-arvosuunnitelmaamme on kirjattu jo vuonna 1999.

Nykypäivän ja tulevaisuuden suuren työnantajana kiinnitämme erityistä huomiota esimerkiksi nuoriin, koska työllistämme paljon opiskelijoita ja kesätyöntekijöitä. Suurin osa työntekijöistämme on alle 30-vuotiaita ja meillä töissä parisen vuotta. Kauppa ja ravintola on monelle nuorelle ensimmäinen oikea työpaikka, jossa hän oppii olemaan osa työyhteisöä ja saa kantaakseen vastuuta. HOK:illa

onkin merkittävä rooli uuden sukupolven kasvattamisessa työelämässä. Työ kaupassa ja ravintolassa on vakaata ja turvallista, sillä markkinatilanteiden vaihtelut vaikuttavat toimialoihimme hitaasti. Ihmiset tarvitsevat palveluksiamme, sillä kaikki syövät niin hyvinä kuin huonoina aikoina.

Työelämä opettaa

Haluamme omalta osaltamme varmistaa ravintola- ja kaupan alan kiinnostavuuden ja sen, että osavaa henkilökuntaa riittää toimintamme yhä laajentuessa. Tällä hetkellä olemme yksi pääkaupunki-

seudun suurimmista työnantajista.

Nykyaikaisena yrityksenä olemme kiinteästi osa tietoyhteiskuntaa, ja hyödynnämme tietoverkkoja paitsi arkityön apuna, myös esimerkiksi työhön perehdyttämisessä. Verkkoperehdyttäminen käynnistettiin S-marketeissa, ja myöhemmin muut ketjut ottavat sen käyttöön.

Koulutus on yksi tärkeistä keinoista saavuttaa nuoret mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Ravintola-alalla koulutusmahdollisuuksia onkin useita. Kaupan puolella yhteistyö eri koulutustahojen kanssa on nyt tuottanut tulosta,

sillä keväällä 2003 ensimmäiset liiketalouden perustutkinnon opiskelijat voivat erikoistua vähittäiskauppaan retail-merkonomikoulutuksessa. Useat kaupan alan yritykset, järjestöt ja oppilaitokset sekä opetushallitus ovat olleet kehittämässä tutkinnosta kiinnostavaa nuorille peruskoulunsa päättäneille.

Käytännönläheinen tutkinto antaa valmiudet tehdä työtä vähittäiskaupan ammattilaisena sekä jatkaa myöhemmin opintoja esimerkiksi ammattikorkeakoulussa. Alan perustutkinnon suorittaminen voi helpottaa työllistymistä myöhemminkin.

Kauppaan ja kouluttautumaan

18-vuotias **Katja Jokinen** lähti kaupan alalle Jakomäen peruskoulun Työelämäkymppiksi nimeytyltä lisäluokalta, jossa yhdistetään opiskelu ja työnteko. Luokan kummiyritykset ottavat oppilaita työharjoitteluun, ja niinpä Katja kysäisi Malmin Prismasta, voisiko hän päästä sinne. Työ kaupassa ei vaikuttanut hullummalta ajatukselta, Katja kertoo: ”Tykkään kaikista uusista haasteista.” Työelämäkymppiin kuuluu



viiden kuukauden työharjoittelu. Kouluviikot jakautuvat kahteen koulupäivään ja kolmeen työpäivään. ”Aluksi tein töitä vapaa-ajan osastolla ja sen jälkeen jouluapulaisena kukkakassalla.”

Ruokailun viereisessä Rossossa kustansi Prisma. Kymppiluokka loppui kesäkuussa 2002, ja sen jälkeen Katja ryhtyi suorittamaan oppisopimuksella myynnin ammattitutkintoa Jollas Instituutissa, joka on S-ryhmän oma valmennuskeskus.

Uusi retail-merkonomikoulutus saatiin Katjan kannalta aikaiseksi hyvään aikaan, onhan hänkin jo ehtinyt pohtia jatkosuunnitelmia. Koulutus on suunnattu juuri Katjan kaltaisille innokkaille nuorille.

Puheliaalta Katjalta asiakaspalvelu sujuu. Asiakkaita on kaikenlaisia, mutta kiperistä tilanteista selviää, kun ei hermostu. Malmin Prisma sai vapaa-ajan osastolleen ja kasalle motivoituneen työntekijän. ”Täällä on hyvä henki. Olen täällä mielelläni töissä!”

Konkareilta kokemusta

Monet hokkilaiset aloittavat uransa osa-aikaisina työntekijöinä työskentelemällä esimerkiksi opiskelujen ohella ja jäävät taloon tekemään työuransa. Pitkään jatkuneen työsuhteen aikana kertyy paljon tietoa ja osaamista, josta on hyötyä myös nuoremmille työtovereille ja koko yritykselle. Osa-ajaeläkkeelle siirtyminen pitää henkilön edelleen mukana työelämässä ja siirtämässä kokemustaan muille työntekijöille. Vireä, työssä



*Iris Koskinen, mainossihteeri.
Työssä S-ryhmässä 41 vuotta, osa-aikaeläkkeellä vuodesta 1997.*

”Kun elämäntilanteeni muuttui, aloin miettiä, miksi ihmeessä en nauttisi elämästäni lisäämällä vapaa-aikaani, mihin minulla oli silloin jo mahdollisuus. Olen työssä kolme päivää viikossa ja se työrytmi sopii tehtäviini. Nyt on enemmän aikaa tehdä kävelylenkkejä, hiihtää ja käydä punttisaliilla! Työssä olemme kiireisiä ja päätöksiä pitää tehdä nopeasti. Pitkän työsuhteen aikana olen oppinut tuntemaan yhteistyökumppanimme, ja siitä on silloin suurta etua.”

jaksava osa-aikaeläkkeellä oleva työntekijä on myös työnantajan etu.

Monenlaisia työkavereita

Toimipaikoissamme asioivien ihmisten kulttuurinen kirjo monipuolistuu samoin kuin yleensä pääkaupunkiseudulla, ja palveluala kokonaisuutena työllistää yhä enemmän esimerkiksi maahan-

muuttajia. HOK on ollut yhteistyökumppanina jo kolmessa maahanmuuttajien työllistämiskurssissa, ja syksyllä 2002 alkoi neljäs. Valtio tukee kurssveja rahallisesti, me annamme koulutustiloja opetuskäyttöön ja järjestämme kurssilaisille työharjoittelupaikkoja toimipaikkoihimme.

Maahanmuuttajakoulutukset ovat onnistuneet hyvin, mutta monikulttuurisuuden tulo työpaikoille on vasta aluillaan. Valtakunnallisen



”Minusta työnantaja on aina huolehtinut. Olen voinut vaihtaa työtehtäviä joustavasti silloin, kun se on ollut tarpeen. Nyt olen työssä joka toinen viikko. Jaksan paremmin, ja saan tällä hetkellä itsestäni entistä enemmän irti. S-ryhmä on minulle niin tuttu, että voin työssäni välittää nuoremmille osuuskauppa-henkeä muun opastuksen ohella, enkä minä pelkää kysellä nuorilta apua vaikkapa tietokoneen uusien ominaisuuksien käytössä.”

Rauni Salomaa-Peussa, asiakasomistaja-palveluneuvoja. Työssä S-ryhmässä 35 vuotta, osa-aikaeläkkeellä syksystä 2002.

monikulttuurisuusprojektin (Etmo) keskeinen ajatus on näyttää monikulttuurisuus työyhteisön voimavarana. Projektiin osallistumalla mekin pyrimme lisäämään toimipaikoissamme tietoa, jotta valtaväestön ja maahanmuuttajien sopeutuminen toisiinsa sujuisi luontevasti.

Monikulttuurisessa työyhteisössä on tärkeää voida keskustella ja vaihtaa ajatuksia ennakkoalustojen välillä. Suomalaisten ja

maahanmuuttajien kesken asioiden sujumista saattavat vaikeuttaa kielipulmat, mutta myös suomalaisten tuttu piirre, jäyhyä käyttäytyminen.

Suomalaiselle voi olla outoa maahanmuuttajan toisenlainen ajatustapa, koska meillä on luonteenomaista vahva ajan painottamisen tärkeys.

Työt taitojen mukaan

Vuodesta 1995 alkaen olemme työllistäneet kehitysvammaisia henkilöitä. Ensimmäiset heistä palkkasimme pääkaupunkiseudun S-marketeihin. Jokainen osallistuu toimipaikassaan tavallisiin töihin ja muuhun toimintaan, kuten koulutuksiin ja palavereihin, kuten muukin henkilökunta. Vates (Vajaakuntoisten työllistämisen edistämistätiö) antoi S-market-ketjullemme Vuoden vammaisten työllistäjä -tunnus-

tuksen vuonna 1998. S-market Vallilan työntekijät **Ari Pesonen** ja **Satu Forsell** asettuvat tottuneesti kuvattaviksi. He ovat tehneet niin useammin kuin työkaverinsa, sillä Satu, Ari sekä **Nina Cristensen** ovat vajaakuntoisia, ja heidän arjestaan S-marketissa on tehty jo monta juttua. Marketpäällikkö Kauko Ahtiainen on ottanut vajaakuntoisia työhön jo kahteen S-marketiin. Työllistettävät ovat HOK:n henkilökuntaa ja saavat samat edut kuin

muutkin. Päätoimeentulonsa he saavat valtiolta, ja sen lisäksi HOK maksaa jokaiselle yleensä minimipalkkaa. Työsuhde alkaa 4 - 6 kuukauden palkattomalla työharjoittelulla, jonka aikana marketpäällikkö selvittää, millaiseen työhön henkilö olisi sopivin. Jokaisella on oma tehtävänsä, jossa hän on parhaimmillaan. Vallilassa Satu ja Nina tekevät töitä myymälän puolella, mutta hiljaisempi Ari pitää mieluummin pullohuoneen järjestyksessä.

Työsopimus laaditaan jokaisen kanssa erikseen.

Ahtiainen on ollut tyytyväinen työllistettyihinsä ja kehuu heitä tunnollisiksi ja täsmällisiksi työntekijöiksi. Myymälän koosta riippuen vajaakuntoisia voi työllistää yhdestä kolmeen henkilöä, sillä monet tarvitsevat paljon ohjausta ja perehdyttämistä, johon kiireessä ei jäisi aikaa useammalle.

Ahtiainen vakuuttaa, että niin



muut työntekijät kuin asiakkaatkin suhtautuvat erittäin hyvin vaihtoyö-keskuksesta tulleisiin työllistettyihin. "Kukaan ei ole koskaan valittanut, vaikka jotain olisi joskus mennyt pieleenkin." Hän on huomannut, että asiakkaat jopa arvostavat sitä, että vajaakuntoiset, joiden toimeentulosta lähinnä valtio

huolehtii, saavat tilaisuuden osallistua työntekoon. HOK on saanut heistä työhönsä monivoituneita ja sitoutuneita työntekijöitä. Henkilökunnan kanssa asioista jutellaan palaverissa, jos ihmettelyjä ilmenee. Ja sana mukavasta työpaikasta on levinnyt: "Monet kyselevät meiltä paikkaa, koska ovat

kuulleet toisilta, että tällainen on mahdollista." Kauko Ahtiaisella on lämpimät välit työllistettyjensä kanssa. Erään työntekijän kuolema vaikeaan sairauteen koskettaa häntä vielä puolitoista vuotta jälkeenpäin.



Turvallinen työ- ja ostospaikka

Asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuudesta huolehtiminen on jatkuva osa päivittäistä työtämme. Vuoden 2003 alusta myös uusi työturvallisuuslaki edellyttää sitä entistä enemmän. Me olemme panostaneet asiakkaiden, henkilökunnan sekä yrityksemme omaisuuden turvaamiseen jo vuosia esimerkiksi jatkuvalla yhteistyöllä poliisin ja muiden viranomaisten kanssa, ja toimipaikoissamme tapahtuukin melko vähän isoja rikoksia. Huonosti hoidettu turvallisuustoiminta ja sen myötä

kasvava omaisuuden hävikki aiheuttavat viime kädessä asiakkaan tappioksi, ja siksi pidämme turvallisuustoimia osana normaalia työntekoa ja yrityksemme toimintavarmuutta. Kun turvallisuusasiat ovat kunnossa, henkilökuntamme voi keskittyä työntekoon ja asiakkaamme voivat rauhallisesti asioida toimipaikoissamme.

Vuoden 1999 pelastustoimilain mukaisesti meillä on jokaisessa toimipaikassamme turvallisuussuunnitelma, jota noudatetaan kriisitilanteessa. Oman toimin-

Sitoutunut asiakas *on voimavaramme*



tamme lisäksi sovellamme S-ryhmän yhteisiä turvallisuus-toiminnan periaatteita.

Turvallisuusriskit ja toiminta-ohjeet kriisin varalta on koottu tietokansioiksi jokaiseen toimipaikkaan, ja sen lisäksi tiedotamme työntekijöillemme turvallisuusasioista sisäisissä tiedotteissa ja oppaissa.

Muun muassa Alepa-myymlöiden säännöllisissä henkilöstökoulutuksissa ja uusille alepalaisille suunnitellussa perehdyt-

tämiskoulutuksessa käsitellään turvallisuusasioita.

Turvatut tiedot

Tietoturva on viime aikoina noussut keskustelun kohteeksi, sillä monille on epäselvää, mihin heidän antamia tietoja käytetään.

Kun henkilö liittyy asiakasomistajaksemme, pyydämme häneltä henkilötietoja osuuskunnan lakisääteistä jäsenrekisteriä varten. Silloin saamme myös kohden-

nettua oikein luottamukselliset tiedonannot, kuten joka kuukausi asiakasomistajapostimme mukana tulevat tiedot kirjautuneista Bonuksista ja S-Tilin tiliotteiden. Bonustiedot hoituvat järjestelmien kautta, ja postitukset hoidetaan massapostituksina, joissa yksilöitä ei erotella.

Henkilötietolain ja HOK:n asiakasomistajastrategian mukaan yksittäisen asiakkaan tietoja ei tutkita. Liiketoimintamme kannalta niin yksityiskohtaiset tiedot eivät ole tarpeellisia.

Asiakasryhmäkohtaisesti, eli laajoina massaotoksina, voidaan esimerkiksi markkinointia kohdentaa tarkoituksenmukaisesti. Se, mitä yksittäisen asiakkaan ostoskuittiin kirjautuu, ei välity rekisterinpitäjälle.

Jokaisella HOK:n asiakasomistajalla on oikeus tarkistaa itseään koskevat tiedot rekisteristämme joko henkilökohtaisesti tai saada ne kirjallisina. Henkilötietolain mukaisen rekisteriselosteen voi tilata asiakasomistajapalvelustamme.



Selvä työyhteisö

Turvallinen, päihteetön työympäristö on jokaisen työntekijän oikeus. Koska me työllistämme vuosittain paljon työntekijöitä, olemme kiinnittäneet päihteettömyyteen paljon huomiota. Päihteet ja huumeet ovat pääkaupunkiseudulla kasvava ongelma ja niiden käyttö lisää riskejä työelämässä.

HOK:ssa on jo kolme vuotta ollut käytössä huumeiden vastainen ohjelma, jonka tarkoituksena on puuttua huumeiden käyttöön työpaikoilla sekä taata väärinkäyttäjille nopea pääsy kuntou-

tukseen ja mahdollisesti takaisin työelämään. Ohjelma on suunniteltu yhdessä eri henkilöstöryhmien edustajien, S-työterveyshuollon ja Irti Huumeista ry:n kanssa. Oikea tietous ja ennakkointi on tärkeä osa huumeiden vastaista työtä, ja siihen kuuluvat myös luotettavat huumeetastaukset työterveyshuolossa suoritettavan terveystarkastuksen yhteydessä työsuhteen alkaessa.

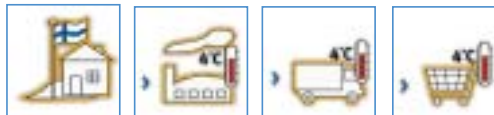
Puhdas ruoka

Käsitlemme HOK:ssa joka päivä ruokaa monissa eri muodoissa sekä myymälöissä että ravintoloissa, ja siksi meille on erittäin tärkeää pitää huolta myymämme ruoan puhtaudesta ja turvallisuudesta. Keskitetyn ketjutoiminnan ansiosta saamme nopeasti tiedon, jos tuotteisiin liittyy riskejä, ja pystymme siten välittömästi vetämään virheelliset tai vaaralliset tuotteet pois myynnistä ja käytöstä.

Elintarvikelaki velvoittaa päivittäistavarakaupat ja ravintolat valvomaan ja kirjaamaan tuotteiden laatua. Terveystarkastajat puolestaan valvovat säännöllisesti kirjaamisen toteutumista. Kaikki myymälämme ja ravintolamme toteuttavat omavalvontasuunnitelmaa. Siten pyrimme huolehtimaan myytävien tuotteiden mahdollisimman hyvästä laadusta.

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu ohjeet esimerkiksi tuore-
tuotteiden, kalan, lihan ja

Katkeamaton
kylmäketju



leipomotuotteiden käsittelystä ja säilytyksestä sekä toimipaikan jätehuollosta, siisteydestä ja hygieniasta.

Esimerkiksi naudanlihan alkuperämerkintöjen on myymälässä oltava nähtävissä niin irtomyyntissä kuin pakatussakin lihassa. Lakisääteiset päiväysmerkinnät ovat parasta ennen, viimeinen käyttö- ja myyntipäivä tai pakkauspäivä.

Kun tilaamme tavaraa keskitetysti luotettavilta, pitkäaikaisilta yhteistyökumppaneiltamme, voimme myös valvoa laatua helposti ja varmistaa, että katkeamaton kylmäketju toimii tavarantoimittajalta

myymälään ja asiakkaalle asti. Myymme vain käyttökelpoisia tuotteita, joiden puhtaudesta voimme olla varmoja, ja siksi pilaantuneet ja vanhentuneet tuotteet poistetaan myynnistä ja lajitellaan biojätteiksi.

Hyvä hygienia

Kun henkilökuntamme tietää, kuinka tuotteita käsitellään oikein, asiakkaamme saavat hyvälaatuisia, puhtaita tuotteita. Hygieniasaaminen on siksi noussut entistä tärkeämmäksi.

Elintarvikeviraston ohjeistuksen

mukaan lakisääteinen näyttö hygieniasaamisesta vaaditaan pakkaamattomia, helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsitteleviltä työntekijöiltä. Niiden, joilla ei ole 1.1.1995 jälkeen suoritettua elintarvikealan tutkintoa tai muuta riittävää koulutusta, tulee suorittaa hygieniasaamisen testi. Todistuksena osaamisestaan testin suorittanut saa hygieniapassin.

Hygieniasaaminen on jatkuvaa tietojen ja taitojen päivittämistä. Sen tavoitteena on, että työntekijä osaa käsitellä ja säilyttää ruoan raaka-aineita, puolivalmisteita ja

valmiita tuotteita oikein. Hänen tulee myös tietää, miten välttää mikrobien aiheuttamilta ruoan pilaantumisilta.

Meillä HOK:ssa ensimmäiset työntekijät suorittivat hygieniatestin marraskuussa 2002. Seuraavina vuosina tarjoamme sellaisille työntekijöillemme, joiden tulee osoittaa näyttö osaamisestaan, mahdollisuuden suorittaa vaadittava testi. Jaamme myös jatkuvasti koko henkilöstölle tietoa ruoan oikeasta käsittelystä sisäisissä tiedotteissamme.



Muutosvalmius

Avartava SPR-yhteistyö

HOK:n sponsorointitoiminnan linjauksessa perustavana pidetään pyrkimystä vastuullisen liiketoiminnan harjoittamiseen. Vuoden 2003 alusta alkava yhteistyö SPR:n kanssa on yksi tapa ilmentää sitä. Voimme näin toteuttaa sponsorointistrategiamme aktiivisen toiminnan kautta suuntaamalla taloudellista apua sellaiseen hyvään tarkoitukseen, jolla on vaikutusta yhteiskuntaan.

Punainen Risti on maailmanlaajuisen kansalaisjärjestö, jonka toiminta

Suomessa on säädetty erityislaissa. Monet SPR:n hankkeet hyödyttävät myös elinkeinoelämää. Esimerkiksi pääkaupunkiseudulla huumeiden väärinkäyttö on kasvava ongelma. Sen ehkäisy lisää kaupan ja ravintoloiden henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuutta.

SPR ja HOK toteuttavat vuosina 2003 - 2005 pääkaupunkiseudulla nuorisoprojektin, jossa teemoina ovat muun muassa auttamisen ja suvaitsevaisuuden tärkeys. Lapset voidaan siten tavoittaa yhteistyön

5 on **ylivoimainen** **kilpailuetumme**

puitteissa kouluissa ja vanhemmat HOK:n toimipaikoissa, ja kodin ja koulun yhteistyötä edistetään silloin aivan käytännön tasolla. SPR-yhteistyö on ihmisten kohtaamista arjessa.

Yleinen turvattomuus saattaa lisääntyä myös täällä, jossa olemme tottuneet elämään melko rauhassa.

Suurena työllistäjänä HOK haluaa toimia, jotta nuoret välttyisivät syrjäytymiseltä ja ongelmilta kotona ja myöhemmin työelämässä.

Kaupallisena yrityksenä HOK antaa taloudellista tukea yhteistyökumppaneilleen, mutta osuustoiminnan periaatteisiin ei kuulu pelkän voiton tavoittelu, vaan yhteisen hyvän jakaminen. SPR ja HOK tekevät yhdessä asioita eri tavoin yhteistyövuosien aikana.

Suuressa osassa myymälöitämme asiakkaat voivat vuonna 2003 lahjoittaa pullonpalautusrahansa Suomen Lastenklินิกoiden Kummit ry:n kautta Suomen sairaille lapsille.





Yhteinen ympäristöohjelma

HOK:n ympäristötavoitteet ja -teot perustuvat S-ryhmän yhteiseen ympäristöohjelmaan, jota yhteiskuntavastuun ohjausryhmä kehittää. Ympäristöraportissa kerrotaan vuosittain toiminnan etenemisestä ja toteutuksesta.

Toimipaikoissamme jätteiden lajittelussa noudatetaan vähintään kuntakohtaisia jätehuoltomääräyksiä. Esimerkiksi biojätteen keräys on pakollista, jos sitä syntyy yli 50 kg viikossa. Sen lisäksi lajittelemme HOK:ssa muutakin jätettä vähentääksemme kuljetuskustannuksia ja ympäristön kuormitusta.

Energiajakeen keräily aloitimme Konalan S-marketista vuonna 1997. Myymälöissämme syntyy pääasiassa neljää erilaista jätettä, eli bio- ja sekajätettä, pahvia sekä energiajakeeseen kuuluvaa kuivaa ja poltettavaa jätettä. Lajittelu ja kierrätys toteutetaan omissa kiinteistöissämme aina ja siellä, missä olemme vuokralla, kiinteistön säädösten mukaan. Lisäksi suurimmassa osassa toimipaikoistamme kerätään erikseen pienmetalli, lasi ja ongelmajätteet.

Myös ravintoloissamme lajitellaan mahdollisuuksien mukaan pahvit

ja biojätteet erilleen sekajätteistä ja kerätään ruoanlaittoon käytetty öljy erilleen. Kierrätämme kaikki juomapullot.

Vuonna 2005 voimaan astuu direktiivi, jonka mukaan kaatopaikalle vietävän jätteen määrää on pyrittävä vähentämään 70 prosenttia nykyisestä. Olemme omassa toiminnassamme jo pyrkineet minimoimaan jätteiden syntyä. Biojäte kuljetetaan toimipaikoistamme kompostoitavaksi, pahvi edelleen hyödynnettäväksi ja energijakeeseen kuuluvat jätteet käsiteltäviksi kierrätyspolttoaineeksi. Sekajäte ei

kelpaa kierrätykseen eikä hyötykäyttöön, ja se kuljetetaan kaatopaikalle.

Rullakot, lavat, muovilaatikat ja päällysteet kierrätämme, ja yksittäispakattujen tuotteiden sijaan käytämme mahdollisuuksien mukaan suurkeittiöpakkauksia. Käyttökelpoiset kalusteet ja laitteet hyödynnämme toisissa toimipaikoissamme tai myymme kunnostettaviksi ja jatkokäyttöön.

Käytöstä poistettavat kylmälaitteet, jotka sisältävät haitallisia freoneja ja ponneaineita, kuten myös käytöstä poistettavat atk-

laitteet toimitamme edelleen käsiteltäviksi.

Kaikissa omistamissamme kiinteistöissä seuraamme pitkäjänteisesti veden, sähkön ja lämmön kulu- tusta.

Henkilöstömme osallistuu joka päivä ympäristövastuullisuuden toteuttamiseen monin pienin teoin, esimerkiksi käyttämällä omia nimikkomukeja kertakäyttöisten sijasta tai suosimalla sähköpostia tiedonsiirrossa.

Niiden myymälöiden pihilla, joissa se on mahdollista, olemme

yhdessä kunnan kanssa järjestäneet asiakkaille kierrätyspisteet.

Näihin pisteisiin asiakkaamme voivat palauttaa muun muassa lasia, pienmetallia, paperia, pahvia, nestekartonkeja, keräyskartonkia ja vaatteita. Kaikissa myymälöissämme on luonnollisesti myös pullojen ja tölkkien kierrätyspisteet.



Jätteet oikeisiin astioihin

Jo ennen kuin vuoden 2005 direktiivi velvoittaa lajittelemaan, S-market Arabia on kehityksen kärjessä jätehuoltonsa ansiosta. Arabian kauppakeskus ja samalla myös S-market Arabia avasivat ovensa maaliskuussa 2002. Kauppakeskuksen eri yksiköissä otettiin samalla käyttöön viimeisin jätehuoltotekniikka, jollaista ei muualla Suomessa ole vielä edes kokeiltu.

Biojäte ja sekajäte erotellaan mahdollisimman tarkkaan. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että poistettavat, vaikkapa päivämäärältään vanhentuneet makkarapaketit, puretaan pakkauksistaan, pakkaukset lajitellaan materiaalin mukaan omaan jäteastiaan ja sisällys omaan. Kun lajitteluastia on täynnä, se asetetaan vaakalle punnittavaksi. Vaaka ottaa ylös tarvittavat lukemat ja ohjaa tyhjentämään astian oikeaan jätessäiliöön myymälän jäteasemalle.

Apulaismarketpäälikkö **Jaakko Åström** kehuu S-market Arabian

henkilökuntaa: ”Koko porukka on alusta asti osallistunut lajitteluun erittäin hienosti.” Jätteiden lajittelusta ja kierrättämisestä on selkeää hyötyä niin ympäristöä kuin yritystäkin ajatellen. Arabian laitteisto on ainutlaatuinen Suomessa, joten käyttöajalta ei vielä ole saatu vertailukelpoisia kustannuksia selville. Selvää kuitenkin on, että kaatopaikalle vietävä jätemäärä ja kuljetusajot vähenevät, biojäte saadaan entistä paremmin hyötykäyttöön ja siten säästämme jätehuoltokustannuksissa. Järjestelmän ansiosta seuranta ja raportointi on helppoa, ja siten suurissa-

kin yksiköissä saadaan aikaiseksi tarkka käyttöperusteinen laskutus.

Hoidetut automaattiasemat

HOK:lla on viisi ABC-automaattiasemaa, jotka on toteutettu Kauppa- ja teollisuusministeriön automaateille asettamien vaatimusten mukaan. Polttoainetankkien kestävyys on varmistettu kaksipaikkajärjestelmällä, jossa päällekkäiset säiliöt estävät vahinkotapauksissa polttoainetta pääsemästä maahan. Lisäksi mittarikentillä on öljynerotus-

kaivot, joihin tankattavista autoista mahdollisesti maahan vuotava öljy kerääntyy.

Sekä bensiinisäiliöihin että öljynerotuskaivoihin kytketty hälytysjärjestelmä viestittää vahingoista joko huoltamopäällikölle tai vartiointiliikkeelle. Öljynerotuskaivot tyhjennetään säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa.

Vuoden vaihteessa valmistuu 1960-luvulla rakennetun Mäntsälän automaattiaseman maaperän puhdistus, joka suoritetaan aina huoltoaseman toiminnasta luopumisen yhteydessä.

Teetimme alueesta kunnostussuunnitelman, jonka hyväksyi Uudenmaan ympäristökeskus. Saastunut maaperä kuljetetaan ongelmajätteenkäsittelylaitok-

selle, ja tilalle tuodaan puhdasta maata. Puhdistuksen jälkeen maa-alue on jälleen käytettävissä. Uusien ABC-automaattiasemien maaperään asennetaan muovikalvo suojaamaan maata saastumiselta.

Eettiset tuotteet

Kotimaisen, turvallisen ja puhtaan ruoan lisäksi kuluttajat toivovat entistä useammin luonnonmukaisesti ja eettisesti tuotettuja elintarvikkeita.

Päivittäistavaravalikoimissamme on runsaasti luomutuotteita sekä Reilun kaupan tuotteita. Erilaisten leimojen ja merkkien avulla luomutuotteet voidaan erottaa näkyvästi. Ravintoloissa luomutuotteiden käyttöä kehi-

tetään vielä.

Luomutuotteiden tuotantoehdot ovat toiset kuin tavanomaisten tuotteiden, mutta niitä koskee sama elintarvikelainsäädäntö kuin muitakin.

Luonnonmukaisessa viljelyssä elintarvikkeita tuotetaan luonnon omaa kiertokulkua noudattaen esimerkiksi kiertoviljelynä. Ravinteita saadaan joko lannasta tai kasvattamalla tyypeä sitovia kasveja.

Luomueläinten tuotannossa tärkeää on lajille tyypillinen oikea ravinto ja stressitön ympäristö. Tuotantoeläinten kohtelua säätelevät eläinsuojelulaki, eläinsuojeluasetus sekä asetus eläinten kuljetuksesta.

Eettisesti tuotettu ruoka tar-

koittaa, että eläimistä pidetään tiloilla hyvää huolta ja että esimerkiksi kehitysmaissa työntekijöiden työolot ovat taloudellisesti ja sosiaalisesti oikeudenmukaisia.

Reilun kaupan viljelijöitä ja työntekijöitä on kehitysmaissa yli 800 000. Reilu kauppa merkitsee heille oikeudenmukaisuutta ja hyvää elämää, sillä Reilun kaupan viljelijöinä tuottajat saavat kohtuullisen, tuotantokustannukset kattavan hinnan tuotteistaan. Merkkijärjestöt eri maissa valvovat merkin ja tuotteiden markkinointia ja käyttöä. Reilun kaupan tuotteita ovat kahvi, tee, kaakao, banaanit, suklaa, sokeri ja hunaja.



Arvot ohjaavat työtämme

HOK tarjoaa osana S-ryhmää asiakkailleen kustannus-
tehokkaasti nykyaikaisia ruoan
ja juoman volyymipalveluja
Helsingin seudulla. Kaikessa
toiminnassamme toteu-
tamme seuraavia arvoja:

- **Osaava henkilöstö on
ylpeytemme aihe**
- **Sitoutunut asiakas on
voimavaramme**
- **Muutosvalmius on
ylivoimainen
kilpailuetumme**
- **Tulos turvaa
tulevaisuutemme**

Voittoa hyvässä hengessä

Kaupallisena yrityksenä emme
harjoita hyväntekeväisyyttä vaan
tavoittelemme voittoa. Voittoa voi
kuitenkin tavoitella hyvässä hen-
gessä ja moraalisesti oikein keinoin.
Menestyvä, kehittyvä yritys, joka on
tehokas, kannattava ja kilpailu-
kykyinen, voi kantaa myös vastuun-
sa ympäröivästä yhteiskunnasta ja
sen kehityksestä. Kun taloutemme
on kunnossa, se luo perustan myös
muille osa-alueille, joilla haluamme
toimia vastuullisesti.

Toimintamme on mahdollisimman
avointa. Lakisääteiset vuosikerto-
mus ja osavuositarkastus ovat luet-
tavissa paperisina versioina ja koti-

Tulos turvaa *tulevaisuutemme*



sivuillamme Internetissä. Hoidamme sisäistä ja ulkoista tiedotusta aktiivisesti. Meihin otetaan usein yhteyttä eri kysymyksissä, koska yrityksemme on alueellisesti merkittävä ja helposti tavoitettavissa.

Meillä on toimiva asiakaspalauttejärjestelmä, jonka kautta asiakkaamme voivat antaa palautetta suoraan toimipaikoissamme, Internetissä tai soittamalla eri palautepuhelimiin. Huomioimme mahdollisuuksien mukaan asiakaspalautteet kehittäessämme toimintaamme.

Olemme vahvasti alueellinen yritys, mutta samalla osa

valtakunnallista kokonaisuutta, S-ryhmää. Tulevaisuudessa S-ryhmä pyrkii palvelemaan asiakkaitaan entistä paremmin hyödyntämällä valtakunnallisen ketjutoiminnan lisäksi kansainvälisiä yhteyksiä. Me puolestamme vaikutamme oman alueemme hyvinvointiin huolehtimalla kattavasta tarjonnasta pitämällä yllä esimerkiksi lähikauppa-verkostoa.

Asiakkaiden omistama yritys

Osuustoiminnassa omistaminen on sisällöllisesti toisenlaista ja laajempaa kuin osakeyhtiössä, jossa toiminta perustuu sijoitet-

tujen rahojen käytön tehokkuuteen ja tuottavuuteen.

Osuuskunnassa taas omistajalla on oikeus osallistua osuuskuntansa toimintaan sekä käyttää sen palveluja. Palkitsevana yhteisönä HOK tarjoaa asiakasomistajilleen etuja, muun muassa bonusedun, tuote- ja palveluetuja sekä muita taloudenpidon tukemiseen liittyviä etuja, kuten S-Tilin ja S-Etuluoton. Osuuskaupan osuusmaksu on sijoitus, jolle maksetaan vuosittain erikseen päätettävää korkoa.

HOK työllistää noin 4 000 ihmistä. Osuutemme pääkaupunkiseudun päivittäisestä ruokakaupasta on yli 24 pro-

senttia eli vastaamme lähes 300 000:n ihmisen ruokatarpeisiin päivittäin. Siksi on tärkeää, että toimintamme on avointa ja päätöksenteko demokraattista. Viime kädessä on kysymys asiakasomistajiemme etujen valvomisesta.

Helsingin Osuuskauppa HOK:lla on 50-jäseninen edustajisto, joka valitaan vaaleilla neljäksi vuodeksi kerrallaan. Edustajisto käyttää HOK:n jäsenten eli asiakasomistajien päätäntävaltaa. Se kokoontuu kahdesti vuodessa päättämään esimerkiksi tilinpäätösten vahvistamisista ja ylijäämän käyttämisestä.

Edustajisto myös valitsee 18-jäsenisen hallintoneuvoston ja käsittelee osuuskunnan jäsenten esittämiä asioita.

Kaikki HOK:n asiakasomistajat voivat osallistua vaaleihin, jokainen äänioikeutettu yhdellä äänellä, sillä edustajisto on nimenomaan jäsenten valitsema elin. Ehdokkaana edustajistoon taas voi olla täysi-ikäinen osuuskaupan jäseneksi hyväksytty henkilö. Edustajistossamme on kansalaisia yhteiskunnan eri aloilta. Edustajisto onkin erinomainen tapa vaikuttaa HOK:n asioiden - ja asiakasomistajien sijoituksen eli osuuspääoman - hoitoon.

22

Vastuunkantoa kehityksen kärjessä

Osuustoiminnan perusta on sen jäsenten eli omistajien hyvinvointi, ja sitä olemme osaltamme pyrkineet toteuttamaan jo pitkään.

Tuloksesta syntynyt voitonjako käytetään toimipaikkainvestointeihin, joilla voimme taata hyvän ja toimivan palvelun.

Jätehuolto ja työterveyspalvelut ovat jo monelta osin lakisääteisiä, ja sellaisiksi muuttuvat tulevaisuudessa varmasti myös monet muut osa-alueet, jotka koskettavat yritysten toimintaa. Me HOK:ssa haluamme jatkuvasti



IRTI HUUMEISTA



Finnish Business & Society
YRITYKSET TYÖELÄMÄN UUDISTAJINA



Suomen Lastenkliniikoiden
KUMMIT RY.

kulkea kehityksen kärjessä. Haluamme osaltamme varmistaa asiakkaittemme turvallisen huomisen tarjoamalla tehokkaita palveluja perheiden arkielämän - ja juhlankin - sujumiseksi. HOK on päätyntä nykyaikaiseksi liikeyritykseksi monien vaiheiden kautta. Helsingin Osuuskauppa HOK perustettiin 4.1.1919. Ensimmäiset myymälämme avattiin samana keväänä. Ravintolatoimintaa meillä on ollut vuodesta 1929.

Helsingin Osuuskauppa HOK on HOK-konsernin emoyritys. Helsingin Osuuskauppa HOK:lla on yli 237 000 omistajaa eli jäsentä, joita kutsumme asiakasomistajiksi. HOK:n osuusmaksu

on 35 euroa. Se on sijoitus osuuskaupan toimintaan, jonka saa takaisin halutessaan erota. Osuuskauppa hoitaa konsernin rahoitus-, talous-, kiinteistö-, henkilöstö- ja jäsenhallinto-tehtävät. Myös konsernin koneiden ja kaluston hankinta sekä rahoitus ja omistus on keskitetty emoyritykselle. HOK Liiketoiminta Oy on Helsingin Osuuskauppa HOK:n kokonaan omistama yritys, joka harjoittaa vähittäiskauppa- ja ravintolatoimintaa sekä polttonestekauppaa pääkaupunkiseudulla.

Yritysten yhteiskuntavastuu on Suomessa vielä uusi käsite. HOK on kuitenkin vuodesta 1999 ollut mukana edistämässä yritysten vastuullista toimintaa muun muassa perustamalla Finnish Business&Society -verkoston. Syksyllä 2002 verkosto muuttui yhdistykseksi, ja nyt mukana on useita kymmeniä suuria ja pieniä suomalaisia yrityksiä.

Palvelupuhelimet
Alepa: 0800 9 25372
S-market: 0800 9 0400
Prisma: 0800 9 6622
Asiakasomistajapalvelu arkisin klo 8 - 20
puh: 09-188 2188, maksuton linja 0800 9 8500 (24 h)
HOK Internetissä: www.hok.fi
Sähköposti: hokaop@sok.fi





www.hok.fi

Toimitus ja taitto: HOK, Viestintä ja markkinointi