

## Läpinäkyvä ja eettinen liiketoiminta

### Tavoitteet vuodelle 2014

- Asiakdialogin lisääminen kaikissa asiakaspalvelun kanavissa

### Toimenpiteet vuonna 2014

Vuonna 2014 Sponda laati eettisen toimintaohjeen, Code of Conductin, joka luo perustan yhtiön vastuullisuustyölle ja sen johtamiselle sekä yhtiön sidosryhmätyölle. Code of Conduct on hyväksytty yhtiön johtoryhmässä sekä hallituksessa. Sponda jatkaa Code of Conductin jalkauttamista henkilöstön ja sidosryhmien keskuudessa vuoden 2015 aikana.

Lisäksi Sponda allekirjoitti vuonna 2014 YK:n Global Compact -aloitteen ja sitoutui toiminnassaan noudattamaan sen kymmentä periaatetta liittyen ihmisoikeuksiin, työvoimaan, ympäristöön ja korruption vastaiseen toimintaan. Spondan sitoutuminen YK:n Global Compact -aloitteeseen tukee Spondan visiota alansa vastuullisuuden edelläkävijänä.

Spondan eettinen toimintaohje sekä YK:n Global Compact -aloite sisältävät sitoumuksen yhtiön korruptionvastaisuuteen. Spondan eettinen toimintaohje sekä YK:n Global Compact -aloite ovat sidosryhmien saatavilla myös yrityksen verkkosivuilla.

### Pohjoismaiden paras kiinteistösijoitusyhtiö CDP-arvioinnissa

Sponda edistää aktiivisesti vastuullisuusraportointinsa läpinäkyvyyttä ja osallistuu vuosittain kansainvälisiin vastuullisuusraportointeihin ja -tutkimuksiin toimintansa kehittämiseksi.

Vuonna 2014 Sponda oli Pohjoismaiden paras kiinteistösijoitusyhtiö Carbon Disclosure Project (CDP) -arvioinnissa, jossa mitataan yritysten kasvihuonekaasupäästöjä, päästötavoitteita, toimenpiteitä päästöjen vähentämiseksi, ilmastonmuutoksen liiketoimintariskejä ja -mahdollisuuksia sekä näiden raportointia. Sponda sijoittui tänä vuonna sekä Pohjoismaissa että Suomessa selkeästi keskimääräistä paremmin, ja paransi omaa tulostaan edellisvuodesta.

Sponda saavutti vuonna 2014 toistamiseen Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) -tutkimuksessa Green Star -tunnustuksen. Vuoden 2014 tutkimuksessa Spondan kokonaisarvio nousi edellisvuodesta, ja yhtiö sijoittui tuloksellaan jälleen kiinteistöalan yritysten kärkijännekkeseen. Erityistä tunnustusta Sponda sai tänä vuonna yritysvastuun johtamisesta sekä riskien ja mahdollisuuksien hallinnasta, joiden osalta yhtiö saavutti toimialan parhaimpia pisteitä. Green Star -tunnustus myönnetään alan yrityksille, joissa vastuullisuutta mitataan, toteutetaan, johdetaan ja kehitetään menestyksekkäästi olennaisena osana yrityksen liiketoimintaa.

### Yhä parempia kiinteistönhoidon palveluja

Spondan hankinta- ja laatu prosessissa jatkettiin vuonna 2014 kiinteistöjen hoidon ja ylläpidon palveluiden kehittämistä. Vuonna 2014 hankintaprosessissa toteutettiin kilpailutus, jonka myötä Spondan kiinteistönhoidon asiantuntijapalvelut jaettiin kahden eri vastuullisen toimijan kesken. Uusien kiinteistöpalvelusopimusten tavoitteena on rakentaa osapuolten välille pitkäjänteinen, kehittyvä ja joustava yhteistyösuhde, jolla taataan kiinteistöjen asiantuntijapalveluiden laadukas ja kustannustehokas toteutus.

Spondan kiinteistöistä ja niiden palveluista vastaa kymmenien palvelutuottajien yhteistyöverkosto. Erityistä huomiota on kiinnitetty kiinteistöjen palvelutuottajien ja kumppaneiden luotettavuuteen ja vastuuseen palveluiden tasalaatuisesta tuottamisesta. Tämä on näkynyt muun muassa kiinteistöpalveluiden parantuneena asiakastyytyväisyyspalautteena.

Säännöllisen asiakaspalautteen ja jatkuvan raportointitiedon lisäksi kiinteistöpalvelujen laatua seurataan kahdesti vuodessa toteutettavilla erillisillä kiinteistöauditoinneilla sekä koko palvelutuotannon itsearvioinneilla. Auditointeja ja niiden raportointimalleja on edelleen kehitetty järjestelmällisesti, minkä avulla onnistuttiin vuonna 2014 tehokkaasti parantamaan kiinteistöjen ylläpitopalveluiden laatutasoa.

Vuoden aikana Sponda pyrki lisäämään vuoropuhelua asiakkaiden kanssa asiakastapaamisissa sekä kaikissa asiakaspalvelun kanavissa. Lue

lisää asiakaskokemuksen kehittämistä.

## Läpinäkyvä toiminta

Sponda edistää kiinteistöalan vastuullisia toimintatapoja myös yhteistyössä alihankkijoidensa kanssa. Edellytämme alihankkijoiltamme läpinäkyvää toimintaa ja ajanmukaista tiedottamista. Harmaan talouden torjumiseksi Sponda on määritellyt alihankkijoilleen tiukat sopimusehdot ja edellyttää näiden kuuluvan tilaajavastuurekisteriin.

Vuoden 2014 heinäkuussa astui voimaan laki rakennusurakoita ja työntekijöitä koskevasta kuukausittaisesta tiedonantovelvollisuudesta. Laki edellyttää rakennustöiden tilaajalta entistä tarkempaa urakkatietojen raportointia Verohallinnolle. Sponda on hankkinut tätä varten oman tietojärjestelmän, joka on otettu käyttöön heti urakkatietojen ilmoitusvelvollisuuden alkaessa.

## Tavoitteet vuodelle 2015

- Code of Conductin ja YK:n Global Compactin periaatteiden jalkautus henkilöstölle ja sidosryhmille