

# Luomme arvoa sidosryhmillemme



Fortum on liiketoimintojensa kautta vuorovaikutuksessa miljoonien ihmisten kanssa.

## Tärkeät sidosryhmät



## Luomme arvoa sidosryhmillemme

Fortum on liiketoimintojensa kautta vuorovaikutuksessa lukuisten paikallisyhteisöjen ja miljoonien ihmisten kanssa. Vuonna 2012 Fortumilla työskenteli keskimäärin 10 600 henkilöä (2011: 11 010). Olemme merkittävä työllistäjä toiminta-alueillamme ja pidämme huolta henkilöstömme hyvinvoinnista. Tarjoamme asiakkaillemme heidän tarpeitaan vastaavia, ilmastomyönteisiä tuotteita ja palveluita sekä pyrimme varmistamaan häiriöttömän sähkön ja lämmön toimituksen. Kumppaniemme ja yhteiskunnan päättäjien kanssa teemme aktiivista yhteistyötä kestävästä energiatulevaisuuden rakentamiseksi.

### Asiakkaiden odotukset

#### Asiakkuus ja tuotteet

- Turvallinen ja luotettava sähköyhtiö, asiakassuhteen huolettomuus, hyvä palvelu
- Kohtuullinen hinnoittelu, laskutuksen selkeys ja oikeellisuus
- Tehokkaan ja järkevän energiankäytön tukeminen, ympäristöystävälliset tuotteet

#### Energian jakelu ja tuotanto

- Energian toimitusvarmuus
- Energiantuotannon tehokkuus
- Vastuullinen toiminta yhteiskunnassa

### Fortumin toimenpiteitä

#### Tuotteemme ja asiakkuuden hoito

- Tarjoamme oikeanlaisen sopimuksen asiakkaan tarpeisiin ja pyrimme pitämään yllä turvallisen, helpon ja pitkäaikaisen suhteen [asiakkaisiimme](#).
- Kehitämme asiakaspalvelun osaamista ja palvelemme asiakkaitamme myös webin ja mobiilipalveluiden kautta.
- Tarjoamme asiakkaillemme alkuperämerkittyä sähköä ja ilmastomyönteisiä lämpötuotteita sekä kehitämme uusia [tuote- ja palvelukokonaisuuksia](#) asiakkaittemme tarpeisiin.
- Tuotekehityksen yhteydessä kutsumme asiakkaitamme asiakasraateihin ja kehityshankkeisiin.
- Tarjoamme [asiakkaille tietoa](#) heidän energiankulutuksestaan ja energiansäästöohjeita sekä energiatehokkuuspalveluita.

#### Energiantuotanto, -jakelu ja toimintamme yhteiskunnassa

- [Investoimme](#) jakeluverkon parantamiseen ja tiedotamme tehokkaasti häiriötilanteissa.
- [Edistämme](#) ympäristöä säästävien energiamuotojen käyttöä sekä tehokasta energiantuotantoa.
- Huomioimme toiminnassamme tasapuolisesti ympäristö-, sosiaaliset ja taloudelliset [näkökohdat](#).

## Palvelun- ja tavarantoimittajien odotukset

### Fortumin liiketoiminta

- Hyvä taloudellinen asema ja kyky hoitaa sovitut velvoitteet
- Liiketoiminnan vastuullisuus
- Hyvä maine (esim. Fortum hyvänä asiakasreferenssinä)

### Liikesuhteet toimittajiin

- Reilu ja tasapuolinen toimittajien kohtelu
- Pitkäkestoiset, molempia osapuolia hyödyttävät liikesuhteet
- Toimittajien liiketoiminnan ja tuotteiden/palvelun kehittäminen

## Fortumin toimenpiteitä

### Fortumin liiketoiminta ja hankinnan periaatteet

- Noudatamme [hankinnassa](#) Fortumin Toimintaohjetta sekä sovittuja sääntöjä ja toimintatapoja.
- Käytämme ammattimaista ja hyviä hankinnan periaatteita noudattavaa hankintaprosessia (mukaan lukien julkiset hankinnat).
- Suoritamme toimittajien auditointeja ja esivalintaa [systemaattisesti](#).
- Pyrimme saavuttamaan taloudelliset [tavoitteemme](#) ja seuraamme [maineemme](#) kehitystä.

### Toimittajasuhteiden hoito

- Olemme ottamassa käyttöön systemaattisempaa tapaa hoitaa liikesuhteita tärkeimpiin toimittajiimme.
- Olemme ottaneet käyttöön kategorioiden hallintaan perustuvan toimintamallin merkittävimmissä hankintakategorioidessamme.
- Teemme yhteisiä [kehityshankkeita](#) joidenkin toimittajien kanssa.
- Luomme uusia liiketoimintamahdollisuuksia toimittajillemme.
- Kehitämme omaa osaamistamme jatkuvasti.

## Henkilöstön odotukset

### Työsuhde

- Työpaikan pysyvyys
- Tasa-arvoinen kohtelu
- Kannustava palkkaus

### Työskentely-ympäristö

- Työhyvinvointi ja turvalliset työolosuhteet
- Mahdollisuudet ammatilliseen kehittymiseen
- Työn arvostaminen
- Avoin vuorovaikutus

## Fortumin toimenpiteitä

### Työsuhde

- Vuoden 2012 lopussa 95,4 % [henkilöstöstämme](#) oli vakituisessa työsuhteessa.
- Kunnioitamme yksilöiden ja ryhmien kulttuuria ja arvoja sekä tuemme tasa-arvoa.
- [Palkitsemme](#) kannustavasti ja sitoudumme yhdenmukaisesti ohjeistuksiin ja työkaluihin palkitsemisessa.

### Työskentely-ympäristö

- Edistämme työntekijöidemme kokonaisvaltaista [hyvinvointia](#) turvallisten työolosuhteiden, kannustavan ilmapiirin ja hyvinvointia parantavien hankkeiden avulla.
- Tähtäämme henkilöstön [osaamisen](#) jatkuvaan kehittämiseen, edistämme urakehitystä ja mahdollisuuksia työkiertoon.
- Tarjoamme henkilöstöllemme mahdollisuuden osallistua toiminnan suunnitteluun ja vaikuttaa oman työn sisältöön.
- Kehitämme johtamisen laatua ja esimiestaitoja.
- Tuemme työntekijöitä muutostilanteissa.
- Toimimme Fortumin [Toimintaohjeen](#) mukaisesti.

**Rahoittajien ja osakkeenomistajien odotukset****Fortumin toimenpiteitä**

- Osakkeen hyvä tuotto
- Riskienhallinta
- Vastuullinen toiminta

- Pyrimme saavuttamaan taloudelliset [tavoitteemme](#).
- Olemme maksaneet [osinkoja](#) koko listautumishistoriamme ajan.
- Osinkopolitiikkamme mukaisesti pyrimme maksamaan osinkoa keskimäärin 50–60 % tuloksesta.
- Suoritamme rahoittajille korvauksia sovitusti.
- Hallitsemme [riskimme](#) ja toimimme [Toimintaohjeemme](#) mukaisesti.

**Viranomaisten ja päättäjien odotukset****Fortumin toimenpiteitä**

- Lakien ja säädösten noudattaminen
- Verojen maksaminen
- Vuoropuhelun ylläpitäminen
- Läpinäkyvyys ja luotettava raportointi

- Noudatamme lakeja ja säädöksiä.
- Osallistumme yhteiskunnan toimintaan maksamalla [veroja](#) ja osinkoja (Suomen valtio omistaa 50,76 % Fortumin osakkeista).
- Käymme aktiivista [keskustelua](#) viranomaisten ja päättäjien kanssa energiasektorin keskeisistä kysymyksistä.
- Raportoimme ja viestimme aktiivisesti ja avoimesti, ja raporttimme on kolmannen osapuolen [varmentama](#).

**Energia-alan järjestöjen odotukset****Fortumin toimenpiteitä**

- Yhteisten etujen ajaminen
- Vuoropuhelu

- [Toimimme](#) yhteisten etujen ajamiseksi.
- Julkaisemme kannanottoja ja näkemyksiämme energia-alan kehityksestä.

**Suuren yleisön odotukset****Fortumin toimenpiteitä**

- Toiminta yhteiskunnan hyväksi
- Kohtuullinen hinnoittelu
- Avoimuus
- Kohtuullinen taloudellinen tuotto ja kohtuullisuus johdon palkitsemisessa

- Osallistumme yhteiskunnan [toimintaan](#) maksamalla veroja ja [kehittämällä](#) energia-alaa yhteiskunnan tarpeiden mukaisesti.
- Viestimme aktiivisesti ja avoimesti.
- Osallistumme [hyväntekeväisyyteen](#).

**Tiedotusvälineiden odotukset****Fortumin toimenpiteitä**

- Ajankohtainen, luotettava ja läpinäkyvä viestintä

- [Viestimme](#) aktiivisesti ja avoimesti.
- Olemme helposti saavutettavissa mediapuhelimen kautta.

**Kansalaisjärjestöjen odotukset****Fortumin toimenpiteitä**

- Toiminnan vastuullisuus
- Ympäristöystävälliset investoinnit
- Uusiutuvan / tehokkaan energiantuotannon edistäminen
- Yhteistyöhankkeet, avoin kanssakäyminen ja vuoropuhelu
- Luotettava raportointi

- Viestimme aktiivisesti ja avoimesti.
- Teemme yhteistyötä Suomen ja Ruotsin luonnonsuojeluliittojen kanssa ympäristömyönteisiin sähkötuotteisiimme liittyen.
- Toimimme [yhteistyössä](#) järjestöjen kanssa vastuullisessa puupolttoainehankinnassa, pääkonttorimme Green Office -sertifioidussa sekä lukuisissa sponsorointihankkeissamme.
- Seuraamme kansalaisjärjestöjen toimintaa ja osallistumme vuoropuheluun.
- Raporttimme on kolmannen osapuolen varmentama.

**Paikallisyhteisöjen odotukset****Fortumin toimenpiteitä**

- Laitosturvallisuus
- Melun ja päästöjen eliminointi
- Luonnon monimuotoisuuden ja virkistyskäytön turvaaminen
- Tuki ja lahjoitukset paikallisyhteisöille
- Vuoropuhelu ja yhteistyö

- Hallitsemme [riskimme](#) ja toimimme [Toimintaohjeemme](#) mukaisesti.
- Parannamme [investointien](#) kautta paikallista infrastruktuuria ja laitostemme turvallisuutta.
- Olemme hyvä työnantaja ja [naapuri](#).
- Viestimme aktiivisesti ja avoimesti, tapaamme paikallisyhteisöjen asukkaita ja asiakkaita.
- Tuemme paikallisyhteisöjen toimintaa.