

**Millainen Posti on nykyään /  
Vuoden kohokohdat ja saavutuksia / Vastuullisuus Postissa  
/ Miksi digitalisaatio koskee  
Postia / Postilaiset lukumääräisesti / Miten Posti torjuu  
ilmastonmuutosta? / **



## 4 Vastuullisuus Postissa



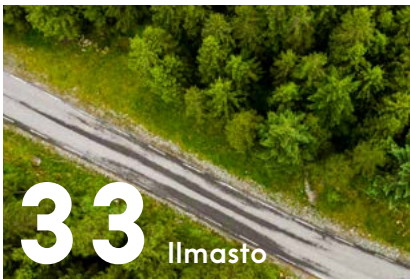
## 8 Sujuvampi arki



## 18 Palvelut



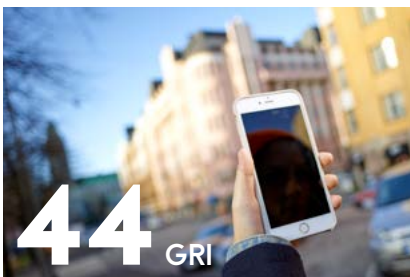
## 24 Digitalisaatio



## 33 Ilmasto



## 38 Verojalanjälki



## 44 GRI

### Tästä raportista:

Tervetuloa tutustumaan Posti Groupin vuoden 2018 vastuullisuusraporttiin. Raportti on tuttuun tapaan tehty GRI-ohjeiston mukaan, mutta sen rakenteessa korostuu tänä vuonna erityisesti asiakasnäkökulma.

# sisältö

- 1 Tästä raportista
- 2 Posti lyhyesti

## 4 Vastuullisuus Postissa

- 6 Vastuullisuuden osa-alueet
- 7 Kohokohdat ja haasteet

## 8 Ihmiset

- 10 Postilaiset lukumääräisesti
- 11 Q/A Mitä teet työkseksi?
- 12 Q/A Yhdenvertaisuus arjessa?
- 13 Yli 80 kansallisuutta
- 14 Työturvallisuus
- 16 Työhyvinvointi

## 18 Palvelut

- 20 Q/A Miksi myymälöitä suljetaan?
- 21 Q/A Miksi posti ei kulje kuten ennen?
- 22 Q/A Miten Posti mittaa laatua?
- 23 Q/A Väärin jaettu kirje – mitä tehdä?

## 24 Digitalisaatio

- 26 Q/A Miksi digitalisaatio on Postille tärkeää?
- 27 Lajittelukoneet
- 29 OmaPosti – posti taskussasi
- 31 Katudatapalvelu

## 33 Ilmastonmuutos

- 35 Q/A Miksi autoissa lukee "ilmastoystävällinen kuljetus"?
- 36 Vihreän logistiikan edelläkävijä

## 38 Verojalanjälki

## 44 GRI indeksi

- 51 Raportointiperiaatteet
- 52 Avaintunnusluvut: Ihmiset
- 54 Avaintunnusluvut: Ympäristö

# Tästä raportista



**Erinomainen asiakaskokemus on kaiken tekemisemme keskiössä Postissa. Nopeuden, laadun ja luotettavuuden lisäksi myös ympäristöasioilla on entistä isompi painoarvo asiakkaidemme arjessa.**

**Tänä päivänä kaikki palvelumme Suomessa ovat asiakkaille 100 % hiilineutraaleja. Haluamme olla jatkossakin asiakkaiden ykkösvalinta ympäristöystävällisenä kuljetus- ja jakelukumppanina.**

Tervetuloa tutustumaan Posti Group -konsernin vuoden 2018 vastuullisuusraporttiin. Raportissa kerrotaan, miten Posti on raportointivuoden aikana edistänyt tavoitteitaan taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun osa-alueilla. Raportin viitekehyksenä on aiempien vuosien tapaan kansainvälinen Global Reporting Initiative (GRI), mutta raportin rakenteessa korostuu tänä vuonna asiakasnäkökulma.

Posti kohtaa joka arkipäivä pelkästään Suomessa lähes 2,8 miljoonaa kuluttajaa ja palvelee vuosittain noin 200 000 yritysasiakasta. Sidosryhmä- ja bränditutkimusten tuloksista näkyy, että vastuullisuuteen liittyy asiakasnäkökulmasta ennen kaikkea toiminnallinen laatu, lupausten pitäminen, luotettavuus ja jatkuvuus. Ympäristö- ja sosiaalisen vastuun kysymysten rinnalla korostuu henkilökohtainen palvelukokemus.

Joskus asiakkaiden näkemys Postin vastuullisuudesta on jopa ristiriidassa yhtiön tavoitteiden kanssa: esimerkiksi Postin tulevaisuuden varmistaminen uusia liiketoimintoja ja digitaalisia palveluja kehittämällä näyttäytyy vastuutomuutena joidenkin kuluttajien ajatusmaailmassa.

Tässä raportissa vastataan näihin teemoihin liittyviin kysymyksiin käyttöopasteista tutulla ”usein kysytyt kysymykset” rakenteella, eli Q&A-muodossa. Kysymykset perustuvat asiakkaiden ja muiden sidosryhmien palautteeseen. Vastaukset on laadittu Postin raportointitiimin toimesta.



Antoisia lukuhetkiä!

**Heikki Malinen**  
toimitusjohtaja





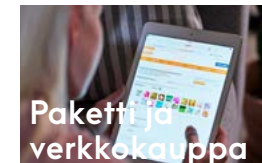
# Millainen Posti on nykyään?

# Posti lyhyesti

Posti on Suomen johtava posti- ja logistiikka-alan palveluyritys. Ydinliiketoimintaamme kuuluvat postipalvelut, paketti ja verkkokauppa sekä logistiikkaratkaisut. Meillä on maan kattavin palveluverkosto ja käymme arkipäivisin noin kolmen miljoonan kotitalouden ja yrityksen luona. Huolehdimme arjen sujuvuudesta 11 maassa. Liikevaihtomme oli vuonna 2018 1,6 miljardia euroa.

Kirjeet vähenevät ja pakettimäärät rikkovat ennätyksiä. Muutos näkyy selvästi: jaoimme vuoden aikana paketteja ja tavaralähettyksiä enemmän kuin koskaan – yhteensä noin 44 miljoonaa pakettia.

Posti uudisti organisaatiotaan ja toimintamalliaan vastatakseen paremmin markkinoiden tarpeisiin ja verkkokaupan kasvuun. Uudistuksessa Posti Groupin liiketoiminta jaettiin viiteen liiketoimintaryhmään, joista kolme on uusia. Uudet liiketoimintaryhmät aloittivat toimintansa 1.1.2019 alkaen.



Aiemmin liiketoimintaryhmät olivat: Postipalvelut, Paketti- ja logistiikkapalvelut, Itella Venäjä ja Opus Capita.

Postin liikevaihto

# 1,6

miljardia euroa

Henkilöstö

# 18 500

Käymme päivittäin noin

# 3 milj.

asukkaan kotiovella

Jaoimme noin

# 44 milj.

pakettia

# Vastuullisuus Postissa

Postin vastuullisuus perustuu yhtiön arvoihin, sitoumuksiin sekä valtio-omistajan periaatepäätökseen valtionihtiöiden esimerkillisestä asemasta yhteiskuntavastuun toteuttajina.

Postissa vastuullisuus on osa päivittäistä tekemistä, johtamista ja riskienhallintaa. Päätöksenteossa huomioidaan taloudellisten tekijöiden lisäksi myös toiminnan sosiaaliset ja ympäristölliset vaikutukset. Johtaminen perustuu yhteisiin arvoihin, joita ovat menestyminen asiakkaan

kanssa, kehittyminen ja innovointi, vastuun ottaminen sekä yhdessä onnistuminen.

Yhtiö on sitoutunut YK:n Global Compact -aloitteen peruseriaatteisiin koskien työvoimaa, ympäristöä, korruption torjuntaa ja ihmisoikeuksia. Lisäksi Posti on sitoutunut huomioimaan ihmisoikeudet sekä omassa toiminnassaan että alihankintaketjussaan YK:n yrityksiä ja ihmisoikeuksia koskevien periaatteiden mukaisesti. Posti on myös antanut oman [yhteiskuntasitoumuksensa](#)

osana Suomen kansallisia tavoitteita YK:n kestävän kehityksen toimintaohjelman (Agenda 2030) toteuttamisessa. Lisäksi yhtiö on sitoutunut edistämään viittä kestävän kehityksen tavoitetta osana kansainvälisen postijärjestön IPC:n toimialayhteistyötä.

[Postin arvot ja vastuullisuusperiaatteet konkretisoivat Työntekijän toimintaohjeessa](#), joka määrittää oikeat toimintatavat eri tilanteissa. Postin alihankkijoiden ja toimittajien edellytetään noudattavan samoja toimintatapoja ja periaatteita, ja [ne on kuvattu tarkemmin kaikille toimittajille pakollisessa Toimittajien menettelytapaohjeessa](#).

## Yritysvastuun mittarit ja tavoitteet

Yritysvastuun osa-alue	Mittari	Kuvaus	Toteuma 2018	Tavoite 2020
Kestävä liiketoiminta	Liiketulos (oikaistu), %*	Liiketulos prosentteina liikevaihdosta. Liiketulos on tuloslaskelman tulos, kun liikevaihdosta on vähennetty kaikki kulut ja poistot, mutta ei vielä rahoituseriä eikä veroja.	2,8 %	4 %
Vastuullinen palveluntarjoaja	Palvelupisteiden määrä	Postin tavoitteena on olla asiakkaiden ensisijainen valinta postin ja logistiikan palveluissa. Tavoitettavuus ja luotettavuus ovat Postin liiketoiminnan ytimessä. Palvelupisteiden määrä sisältää Postin omat ja yhteistyökumppaneiden ylläpitämät postit, pakettiautomaatit, noutopisteet ja yrityspisteet.	1 933	2 700
Sitoutuneet moniosaajat	Omistautumisindeksi**	Omistautumisindeksi sisältää neljä osa-aluetta, jotka mittaavat ylpeyttä, tyytyväisyyttä, suositteluhalukkuutta ja sitoutumista.	n/a	-
Ympäristövastuu	Hiilidioksidipäästöt	Postin ympäristöohjelman keskeisenä tavoitteena on hiilidioksidipäästöjen alentaminen 30 % vuoteen 2020 mennessä (vertailukohtana vuosi 2007; päästöt laskettuna suhteessa liikevaihtoon).	-17,7 %	-30,0 %

\* Oikaistu = ilman kertaluonteisia erä

\*\* Yhtiössä ei tehty konsernin laajuista työtyytyväisyystutkimusta raportointivuoden aikana johtuen palveluntarjoajan vaihdoksesta.

Vastuullisuustoiminto siirtyi viestintäyksiköstä poikkiorganisaatoriseen Operational Excellence -yksikköön osana Postin toimintamallin muutosta, joka astui voimaan 1.1.2019. Uudessa Operational Excellence-yksikössä vastuullisuutta johdetaan ja kehitetään osana laatu-, ympäristö- ja työturvallisuuden johtamisjärjestelmien kehittämistä. Operational Excellence -yksikkö kuuluu johtoryhmässä Postipalvelut-liiketoimintaryhmän vetäjän vastuulle.

Yritysvastuuasioita käsitellään vähintään kaksi kertaa vuodessa konsernin johtoryhmässä ja hallituksen tarkastusvaliokunnassa.

## YK:n kestävän kehityksen tavoitteet posti- ja logistiikka-alalla



Posti on aktiivisesti mukana kansainvälisen postijärjestö International Postal Corporationin (IPC) vastuullisuustyössä. Vuonna 2017 IPC selvitti

laajassa sidosryhmätutkimuksessa sidosryhmien näkemyksiä ja odotuksia liittyen posti- ja logistiikkatoimialan vaikutusmahdollisuuksiin YK:n kestävän kehityksen tavoitteisiin pääsemiseksi. Selvityksen tuloksena viisi kestävän kehityksen tavoitetta nousivat selvästi kärkeen:



Edistää kaikkia koskevaa kestävää talouskasvua, täyttä ja tuottavaa työllisyyttä sekä säällisiä työpaikkoja



Taata turvalliset ja kestävät kaupungit sekä asuinyhdyskunnat



Rakentaa kestävää infrastruktuuria sekä edistää kestävää teollisuutta ja innovaatioita



Varmistaa kulutus- ja tuotantotapojen kestävyys



Toimia kiireellisesti ilmastonmuutosta ja sen vaikutuksia vastaan

YK:n jäsenmaat sopivat 25.–27.9.2015 New Yorkissa järjestetyssä huippukokouksessa kestävän kehityksen tavoitteista ja toimintaohjelmasta, jotka ohjaavat kestävän kehityksen ponnisteluja vuoteen 2030 asti. Kestävän kehityksen tavoiteohjelma (Agenda2030) tähtää äärimmäisen köyhyyden poistamiseen sekä kestävään kehitykseen, jossa otetaan ympäristö, talous ja ihminen huomioon tasavertaisesti.



# Vastuullisuuden osa-alueet

Postissa päivitettiin vuonna 2016 yritys vastuun olennaiset osa-alueet ja tavoitteet. Olennaisuusanalyysi koostui tiedonkeruuvaiheesta, joka pohjautui avainhenkilöiden haastatteluun, sidosryhmänäkemyksiin sekä megatrendien että verrokkiyhtiöiden analyysiin. Pohjatyon tulosten perusteella yritys vastuun ohjausryhmä päivitti Postin olennaiset yritys vastuun teemat työpajassa, jonka tulokset vahvistettiin konsernin johtoryhmässä.

Postin yritys vastuun jakautuu neljään temaattiseen osa-alueeseen: vastuullinen palveluntarjoaja, kestävä liiketoiminta, arvon tuottaminen asiakkaille ja sitoutuneet moniosajaajat. Alla olevassa kuvassa on avattu kunkin osa-alueen sisältöä tarkemmin.

Työyhteisönä Posti on tasavertainen, kansainvälinen, monimuotoinen ja erilaisia ihmisiä arvostava. Postin tavoitteena on tarjota työntekijöilleen terveellinen ja turvallinen työ sekä työympäristö.

Postin ympäristöohjelman tavoitteena on vähentää hiilidioksidipäästöjä 30 prosenttia vuoteen 2020 mennessä, suhteutettuna liikevaihtoon (vertailuvuosi 2007). Posti on tarjonnut Suomessa asiakkailleen jo vuodesta 2011 hiilineutraalin postinjakelun ilman lisämaksua. Tänä päivänä kaikki Postin palvelut Suomessa ovat hiilineutraaleja Posti Green -palveluita, johon kuuluu myös päästöraportointi yritysasiakkaille.

Postin taloudellisen vastuun ytimessä ovat läpinäkyvyys ja kannattavuus, koska vain taloudellisesti terve yritys voi toteuttaa vastuutaan yhteiskunnan, henkilöstön ja ympäristön sekä kaikkien eri sidosryhmien osalta. Posti raportoi verojalanjäljestään valtio-omistajan edellytysten mukaisesti.

## Yritysvastuun osa-alueet

### Vastuullinen palveluntarjoaja

- Eettiset liiketoimintakäytännöt koko toimintaverkossa
- Energiatehokkaat toiminnot
- Vastuullinen työnantaja
- Valtakunnalliset, turvalliset palvelut

Luotettava  
kumppani



### Kestävä liiketoiminta

- Pitkän aikavälin kannattavuus
- Toiminnallinen tehokkuus
- Asiakslähtöiset innovaatiot
- Läpinäkyvyys raportoinnissa

Uudistuminen  
ja kasvu



### Arvon tuottaminen asiakkaille

- Arvon tuottaminen asiakkaille
- vastuullisuuden avulla, esimerkiksi ilmastoystävällisillä Posti Green -palveluilla

Vihreän logistiikan  
edelläkävijä



### Sitoutuneet moniosajaajat

- Työturvallisuus ja työhyvinvointi
- Suorituksen johtaminen
- Osaamisen kehittäminen
- Monimuotoisuus ja tasa-arvo

Houkuttelevuus,  
sitoutuminen,  
kehittyminen





# Vuoden kohokohdat ja haasteet

## Saavutuksia



### Postin vastuullisuus jälleen kultatasoa

Posti on saanut kansainväliseltä EcoVadis-tutkimusyhtiöltä kultatason arvion sijoittumisestaan vastuullisuudessa. Pisteillä 73/100 Posti sijoittuu EcoVadiksen arvioimien yritysten joukossa maailman parhaimman prosentin joukkoon toimialariippumattomassa vertailussa.

EcoVadis-yhtiö on ostajille ja toimittajille suunnattu vastuullisen hankinnan verkosto, jossa on mukana 50 000 toimittajaa 190 eri toimialalta ja 150 eri maasta. Järjestelmässä toimittajat arvioidaan ja pisteytetään vuosittain kokonaisvaltaisen vastuullisuussuorituksen perusteella eli ympäristövastuun, sosiaalisen vastuun, liiketoiminnan eettisyyden sekä vastuullisen hankinnan osa-alueilla.



### Fiksumpaa ja vihreämpää jakelua uusilla sähkökevytkulkuneuvoilla

Vuonna 2018 Posti laajensi merkittävästi sähköistä ajoneuvokantaansa ottamalla käyttöön 200 uutta sähkörahtiskootteria ja 250 sähköavusteista jakelukärryä, joilla on postin lisäksi mahdollista jakaa myös verkkokaupan pienlähetyksiä. Uusien kevytkulkuneuvojen hankinta tukee Postin ympäristöohjelmaa, jonka tavoitteena on vähentää hiilidioksidipäästöjä 30 prosenttia vuoteen 2020 mennessä (vertailuvuosi 2007, suhteessa liikevaihtoon).



### Hyvää kehitystä työturvallisuudessa

Vahva panostus työturvallisuuden kehittämiseen ja johtamiseen alkaa näkyä työturvallisuuden avainmittareiden parantumisena. Vuonna 2018 tapaturmataajuutta mittaava LTA1-mittari laski 43:een. Vakavat työtapaturmat vähenivät 12 % edellisvuodesta. Turvallisuushavaintojen määrä nousi yli 13 000:een.

## Kehitettävää



### Kirittävää päästötavoitteen saavuttamisessa

Vuonna 2018 Postin kokonaispäästöt suhteessa liikevaihtoon ovat vähentyneet 17,7 %. Vielä riittää kirittävää vuoden 2020 30 % tavoitteeseen.



### Alihankkijoiden vastuullisuuden seuranta

Edellytämme toimittajiltamme sitoutumista Postin vastuullisuuskriteereihin, jotka on kirjattu [Toimittajien menettelytapaohjeeseen](#). Tavoitteena on vuoden 2019 aikana kehittää työkaluja toimittajien ja alihankkijoiden vastuullisuuden seuraamiseen nykyisen itsearvioinnin rinnalle.



**Ketkä auttavat  
suomalaisten  
arjessa?**

# Ihmiset

Posti on yksi Suomen suurimmista ja kansainvälisimmistä yritystyönantajista. Työntekijämme Suomessa edustavat yli 80:aa eri kansalaisuutta.

Työyhteisönä Posti on tasavertainen, kansainvälinen, monimuotoinen ja erilaisia ihmisiä arvostava.

Postin tavoitteena on tarjota työntekijöille terveellinen ja turvallinen työympäristö sekä edistää henkilöstön työhyvinvointia ja jaksamista. Työkykyä ja -hyvinvointia tuetaan monipuolisilla hyvinvoinnin palveluilla, kuten liikuntaohjelmalla, Työhyvinvointisäätiön tapahtumilla, työterveyshuollon palveluilla sekä työpaikkaruokailun tuella.

Toimintaympäristön muuttuessa jatkuvasti ilmenee uusia osaamisvaatimuksia. Posti kehittää jatkuvasti henkilöstön osaamista

uusissa palveluissa ja kykyä vastata digitalisoituvan liiketoiminnan mahdollisuuksiin. Tarpeita kartoitetaan henkilökohtaisissa tavoite- ja kehityskeskusteluissa.

Onnistuneen ja tuloksellisen toiminnan lähtökohtana on osaava ja motivoitunut henkilöstö. Työssä kehittymistä tuetaan järjestämällä mahdollisuuksia oppia uusia taitoja työn kautta, tukemalla itseopiskelua sekä järjestämällä erilaisia valmennuksia. Esimies- ja asiantuntijatasolla panostetaan erityisesti muutosjohtamisen tukemiseen. Hyvä johtaminen näkyy tuottavuuden parantumisen lisäksi ihmisten sitoutumisessa, hyvinvoinnissa ja osaamisen kehittämisessä.



Työhakemuksia

**36 400**

Uusia vakituisia työsuhteita

**1 400**

Kesätyöntekijöitä

**2 200**

Jouluapulaisia

**3 400**

# Postilaiset lukumääräisesti

Henkilöstön määrä yhtiössä oli tilikauden 2018 lopussa noin 18 500. Suomessa yhtiö työllisti tilikauden lopussa noin 15 600 henkilöä. Koko henkilöstöstä 86 prosenttia on työehtosopimusten piirissä. Suomessa 99 prosenttia henkilöstöstä on työehtosopimusten piirissä. Työsuojelutoimikunnassa edustetun henkilöstön osuus kokonaistyövoimasta on 85 prosenttia.

Naisten osuus konsernissa oli 40 prosenttia ja miesten 60 prosenttia. Suomessa naisten ja miesten peruspalkkojen suhde oli 96 prosenttia. Tuotannollisissa tehtävissä toimivien henkilöiden kanssa käydään läpi vuoden saavutukset ja tulevan vuoden tavoitteet ryhmittäin kerran vuodessa. Lisäksi käydään henkilökohtainen keskustelu liittyen henkilökohtaiseen kehittymiseen ja työhyvinvointiin. Säännöllisten suoritusarviointien piirissä olevan henkilöstön osuus on noin 2 000 henkilöä.

Posti vastaanotti vuoden aikana yli 36 000 työhakemusta. Suomessa Posti solmi 1 406 uutta vakituista työsuhdetta. Posti tarjosi kesätyöpäivän 2 230 henkilölle ja työllisti noin 3 400 kausiapulaista joulun alla eri puolilla Suomea. Suurin osa kausiapulaisista työskenteli postin jake- lussa, lajittelussa ja kuljetuksessa.

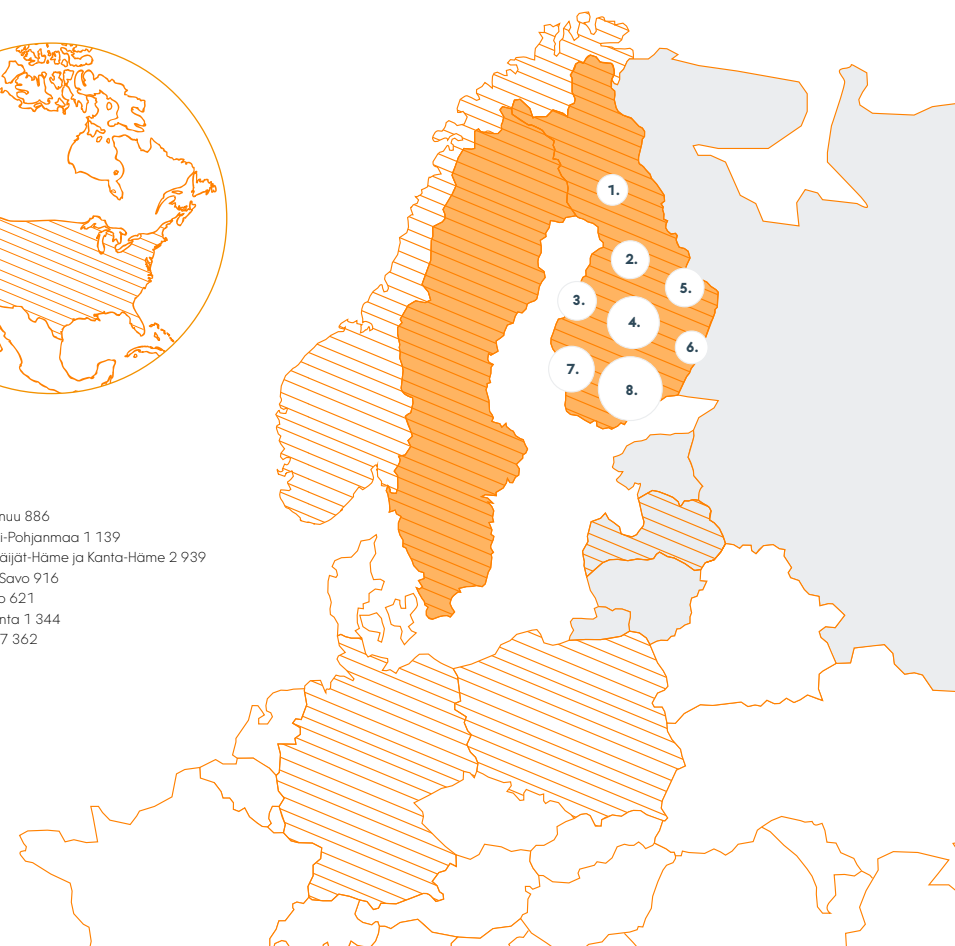
Postilaisia jopa

**3**

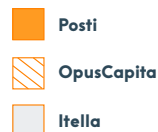
sukupolvessa

Naisia

**40%**



- 1. Lappi 469
- 2. Pohjois-Pohjanmaa ja Kainuu 886
- 3. Pohjanmaa, Etelä- ja Keski-Pohjanmaa 1 139
- 4. Keski-Suomi, Pirkanmaa, Päijät-Häme ja Kanta-Häme 2 939
- 5. Pohjois-Karjala ja Pohjois-Savo 916
- 6. Etelä-Karjala ja Etelä-Savo 621
- 7. Varsinais-Suomi ja Satakunta 1 344
- 8. Uusimaa ja Kymenlaakso 7 362





# Q: Mitä teet työkseesi?



Richard Walburn

## Kuka olet ja mitä teet työkseesi?

Olen Richard Walburn ja vastaan Postin verkkokaupan kumppanuuksista Pohjoismaissa. Työskentelen Tukholmassa Postin toimistossa ja välillä teen töitä Postintai-paleella Helsingissä.

**Kauanko olet työskennellyt Postissa?** 3,5 vuotta

## Mitä asiakkaat ovat sinulta viimeksi

**kysyneet?** Pitääkö alihankkijoidenne noudattaa "Code of Conductia" eli eettistä ohjeistoa?



Jani Rahja

## Kuka olet ja mitä teet työkseesi?

Olen Jani Rahja ja vastaan Postilla älykkään automaation (Intelligent Automation) jalkauttamisesta Postin toimintaan. Älykäs automaatio tarkoittaa muun muassa ohjelmistorobotteja ja virtuaaliassistentteja.

**Kauanko olet työskennellyt Postissa?**

Olen työskennellyt Postissa reilun vuoden.

## Mitä asiakkaat ovat sinulta viimeksi

**kysyneet?** Asiakkaitani ovat kaikki Postin yksiköt ja liiketoiminnot. Yleisin kysymys on: Miten automaatio voisi auttaa meitä tämän ongelman ratkaisemisessa?



Katja Vuorenheimo

## Kuka olet ja mitä teet työkseesi?

Olen Katja Vuorenheimo ja työskentelen Logistiikkaratkaisujen Supply Chain Outsourcing- yksikössä Continuous improvement & Technology- tiimissä prosessipäällikkönä. Vastuualueelleni kuuluvat laatu- ja sertifikaatitiasiat.

**Kauanko olet työskennellyt Postissa?** Olen työskennellyt Postissa tammikuusta 2004. Tulin alun perin taloon osa-aikaiseksi kiireavuksi parina päivänä viikossa.

## Mitä asiakkaat ovat sinulta viimeksi

**kysyneet?** Edellinen kysymys asiakkaalta liittyi viime vuoden päästöraportointiin.



Merja Vilppula

## Kuka olet ja mitä teet työkseesi?

Olen Merja Vilppula. Jaan sanomalehtiä Postin varhaisjakelussa Helsingissä.

**Kauanko olet työskennellyt Postissa?** Yli 30 vuotta. Olen nyt 73-vuotias ja aion jatkaa töitä niin kauan kuin terveyttä riittää.

## Mitä asiakkaat ovat sinulta viimeksi

**kysyneet?** Eräs Postin asiakas kysyi, josko tekisin lumitöitä heille.



Elina Malkamäki

## Kuka olet ja mitä teet työkseesi?

Olen Elina Malkamäki ja työskentelen sairaanhoitajana Postin Kotipalveluissa Helsingissä. Postin Kotipalveluihin kuuluu kotihoito, kotisairaanhoidon, henkilökohtaisen avun palvelut sekä etähoivapalvelut.

**Kauanko olet työskennellyt**

**Postissa?** Olen työskennellyt Kotipalveluissa 1,5 vuotta. Parasta työssä ovat omat asiakkaani.

## Mitä asiakkaat ovat sinulta viimeksi

**kysyneet?** Asiakkaani kysyi minulta, kuka tulee hänen luokseen seuraavassa vuorossa.



Anna Piela

## Kuka olet ja mitä teet työkseesi?

Olen Anna Piela ja toimin Postilla Posti Nextin tuottajana. Oma tehtäväni on monipuolinen ja vaihtelee ketterien toimintatapojen ja innovaatioprosessin kehittämisestä viestintään, markkinointiin ja tapahtumien tuottamiseen.

**Kauanko olet työskennellyt**

**Postissa?** Olen ollut Postissa vasta 4 kuukautta.

## Mitä asiakkaat ovat sinulta viimeksi

**kysyneet?** Omat asiakkaani ovat lähinnä sisäisiä asiakkaita, ja viimeksi olen saanut kiitosta mielenkiintoisesta, energisoivasta ja hyvin toteutetusta tapahtumasta

# Q: Miten yhdenvertaisuus toimii Postin arjessa?

**A:** Postin tavoitteena on, että sukupuolten välinen tasa-arvo sekä yleinen henkilöstön yhdenvertaisuus toteutuvat kaikilla työelämän osa-alueilla. Posti edistää ja seuraa tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta edistävää johtamiskulttuuria esimerkiksi säännöllisesti toteutettavilla tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskyselyillä.

Tasa-arvon toteutuminen tarkoittaa käytännössä sitä, että sukupuoleen katsomatta kaikille taataan tasavertaiset mahdollisuudet esimerkiksi hakeutua henkilöstökoulutukseen, uralla etenemiseen sekä sisällöltään monipuolisiin työtehtäviin. Samanarvoisesta työstä maksetaan samanarvoinen palkka.

Yhdenvertaisuus pitää sisällään syrjinnän kieltämisen sukupuolen, iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden,

kielen, poliittisen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuoli-identiteettiin tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Postin ylin johto on sitoutunut tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämiseen sekä tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusohjelman toimeenpääntöön ja seurantaan.

Vuosien 2016–18 tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusohjelmaan on kirjattu tavoitteiksi muun muassa:

- työtehtävien ja työmäärän tasapuolinen jakautuminen
- ikään liittyvä tasa-arvoinen kohtelu
- aktiivinen puuttuminen häirintään, työpaikkakiusaamiseen ja sukupuoliseen ahdisteluun (nolla toleranssi)
- miesten perhevapaiden käytön edistäminen.



## Kirjelaatikat sateenkaaren väreissä yhdenvertaisuuden kunniaksi

CASE:

Osa Postin kirjelaatikoista Helsingin keskustassa sai yllleen sateenkaaren värit Helsinki Pride -viikon ajaksi 25.6.–1.7.2018. Yhdenvertaisuus, tasa-arvo ja ihmisoikeuksien toteutuminen arjessa ja niiden edistäminen koko yhteiskunnassa ovat Postille tärkeitä asioita. Postille on tärkeää, että jokainen postilainen ja asiakkaamme tulee hyväksytyksi sellaisena kuin on.

Helsinki Priden teemana oli ääni ja äänen antaminen yhteiskunnassa niille, joiden äänet usein jäivät kuulematta. Teeman kunniaksi toimme uudelleen yleisön kuultavaksi Tom of Finland -nimimerkin takana olevan taiteilija Touko Laaksosen kirjeenvaihtoa. Laaksosen kirjeenvaihto oli ensimmäisen kerran esillä Postimuseon ”Salaisuuksin suljettu – kirjeiden Tom of Finland” -näyttelyssä Tampereen Vapriikissa 2014.

# Postin palveluksessa työskentelee yli 80 kansalaisuutta

Postilla on pitkä kokemus maahanmuuttajataustaisten henkilöiden työllistämisestä. Postilla on jatkuvasti avoinna tehtäviä, joissa ei vaadita suomen kielen osaamista tai tiettyä pohjakoulutusta. Yksi tällainen työ on sanomalehtien varhaisjakelu.

Sanomalehtien jakaminen on monelle ensimmäinen askel suomalaisen työelämään. Posti palkkasi pelkästään pääkaupunkiseudulla varhaisjakeluun vuonna 2018 noin 1 950 henkilöä, joista maahanmuuttajia oli 85 prosenttia.

”Suomen taloudessa menee tällä hetkellä hyvin ja työpaikkoja on paljon tarjolla, joten varhaisjakeluun ei ole helppo löytää työntekijöitä. Työssä vaaditaan itsenäistä työtettä, hyvää fyysistä kuntoa ja mahdollisuutta yötoiden tekemiseen. Jos pystyy täyttämään nämä vaatimukset, on varhaisjakelu erinomainen väylä työssäkäyntiin”, rekrytointipäällikkö **Sari Salmela** sanoo.

Salmelan mukaan varhaisjakelussa työskentelevillä maahanmuuttajilla on hyvin erilaisia taustoja. Osa maahanmuuttajista on korkeasti koulutettuja, ja heidät on tuonut Suomeen esimerkiksi avioliitto. Viime vuosina turvapaikanhakijamäärien kasvessa myös Posti on työllistänyt heitä entistä enemmän.

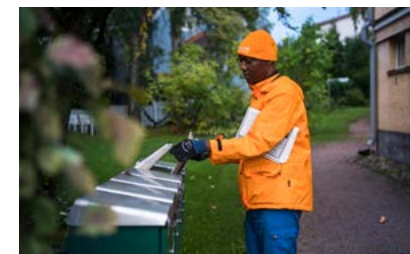
## Pasilaan perustettiin oma rekrytointihubi

Jotta maahanmuuttajien rekrytointi saadaan sujumaan mahdollisimman jouhevasti, Posti perusti Pasilaan viime vuonna oman rekrytointihubin. Tiloissa työskentelee jatkuvasti 5 rekrytoijaa, jotka ovat tottuneet työskentelemään maahanmuuttajien kanssa. Hubissa järjestetään jatkuvasti rekrytointitilaisuuksia esimerkiksi turvapaikanhakijoille.

”Postilla on hyvä yhteistyö Maahanmuuttoviraston kanssa erilaisten lupa-asioiden tarkastamiseen. Osa maahanmuuttajista on saapunut Suomeen ilman henkilöpapereita, mutta myös heidän lupansa saadaan tarkistettua ja työsopimukset solmitua. Pian meillä on käytössämme verkkopalvelu, josta pääsemme tarkistamaan turvapaikanhakijan tiedot saman tien työsopimuksen laatimista varten”, Salmela kertoo.

## Perehdytyksen kautta töihin

Tärkeä askel työhön on kunnan perehdytys, jossa työturvallisuusasiat käydään tarkasti läpi. Posti on tehnyt erilaisia pilotteja maahanmuuttajataustaisten työntekijöidensä kouluttamisessa. Vuonna 2018 järjestettiin koulutus, jonka tavoitteena oli suomalaisen ajokortin hankkiminen. Myös suomenkielen opetus on kuulunut koulutusvalikoimaan.



**Olemme viime aikoina miettineet entistä enemmän urapolkujen rakentamista. Esimerkiksi varhaisjakelussa seuraava ura-askel on jakeluhuoneen päällekatsojan eli ammattikielellä niin sanotun kapteenin tehtävät.**

# Vahva panostus työturvallisuuteen alkaa näkyä tuloksissa

Postin tavoitteena on tarjota työntekijöilleen terveellinen ja turvallinen työ sekä työympäristö. Työturvallisuutta on kehitetty systemaattisesti Postissa viime vuosina ja tämä panostus alkaa näkyä avainmittareiden parantumisena. Työtä tehdään kolmella osa-alueella: systemaattinen työturvallisuuden johtaminen, osaamisen ja tietoisuuden lisääminen sekä työtapojen ja -kalujen kehittäminen.

Työturvallisuuden edistämisessä ennakoiva ja toimintakulttuurin muutokseen liittyvä työ on keskiössä. Rea-

goivasta työturvallisuuskulttuurista tullaan ennakoivaan tapaan toimia, jolloin työturvallisuuden edistäminen ei ole riippuvaista valvonnasta, vaan lähtee henkilöstä itsestään.

Ennakoivaan työhön liittyvä turvallisuushavaintojen määrä nousi Postissa 15 prosenttia ja oli yhteensä 13 463 kappaletta (11 699). Työtaturmataajuus LTA1 oli Suomessa 43 (46) – mittari parani 7 prosenttia verrattuna edelliseen vuoteen. Vakavat, yli kuukauden poissa-

oloon johtaneet työtaturmat, vähenivät 12 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna.

Kehityksestä huolimatta työtaturmia sattui edelleen. Vuonna 2018 tilastoitiin 899 tapaturmaa (1 145). Luvut pitävät sisällään sekä työpaikalla että -matkalla sattuneet poissaoloon johtaneet tapaturmat.

Oheinen riskikartta avaa työtaturmiin vaikuttavia olosuhteista riippuvia tekijöitä. Esimerkiksi Postin jakelu on fyysistä vaihtelevissa olosuhteissa tapahtuvaa työtä, mikä osaltaan lisää tapaturma-alttiutta.

## Työturvallisuus riskejä Postissa





# Työturvallisuuden kohokohdat vuonna 2018

Hyvällä turvallisuuden johtamisella, henkilöstön osaamisella sekä työturvallisuusasioiden esillä pitämisellä parannamme hyviä käytäntöjä ja kehitämme kulttuuria. Oikeilla työkaluilla ja menetelmillä varmistetaan työn sujuvuus.

## Olemme Postissa sitoutuneet seuraaviin työturvallisuuden periaatteeseen:

1. Turvallisuus ensin
2. Postin johtajat ja esimiehet ovat vastuussa työturvallisuusjohtamisesta
3. Turvallisuus alkaa minusta
4. Koko organisaatiomme on sitoutunut tekemään yhteistyötä työturvallisuuden kehittämiseksi
5. Turvallisuustyö Postissa on johdonmukaista ja järjestelmällistä

## Vuoden 2018 aikana työturvallisuutta edistettiin muun muassa seuraavin keinoin:

- Ennakoivan työkuulttuurin edistämisen tuloksena yli 13 000 turvallisuushavaintoa, 9800 turvavarttia ja 1700 kirjattua tutkintoihin liittyvää toimenpidettä
- Alkuvuodesta kampanjoitiin liukastumistapaturmien ehkäisemiseksi, minkä tuloksena oli yli 100 liukastumista vähemmän kuin edellisenä talvena.
- Postin työntekijöille, esimiehille ja asiantuntijoille suunnatussa Facebook-ryhmässä kampanjoitiin aktiivisesti mm. työturvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämisen sekä ilmastoasioiden osalta 1200 postilaisen voimin
- Kesällä pidettiin "Tapaturmattomien päivien" kisa, jonka tarkoituksena oli kirittää jakelussa tapaturmattomia päiviä
- Työturvallisuuskorttikoulutuksia pidettiin kuljetuksen työntekijöille sekä tuotannon esimiehille.
- Raportointivuoden aikana pidettiin myös ensimmäinen englanninkielinen työturvallisuuskorttikoulutus varhaisjakelun työhön opastajille.
- Työturvallisuusasioissa otettiin käyttöön viikkotasoinen Power BI-raportointi

## Suomi sai pronssia kansainvälisessä ajotaitokisassa



Postinjakaja Seppo Uusikorpi ja työturvallisuusjohtaja Marjo Rehn ajoivat Postin 3. sijalle kansainvälisen

postijärjestö IPC:n järjestämässä postien välisessä ajotaitokilpailussa Portugalissa. Ajotaitokisassa testattiin ajoneuvon käsittelytaitoja sekä kykyä taloudelliseen, ympäristöä huomioivaan ja turvalliseen ajotapaan sekä hyvään asiakaspalveluun.

Posti ajoi kisan parhaimman tuloksen taloudellisen ajon kokeessa, mikä kertoo siitä, että vahva panostuksemme ympäristön huomioivaan ajotapaan tuottaa tulosta.

# Työkykyjohtamisella saatu aikaan hyviä tuloksia

Postin tavoitteena on edistää henkilöstön työhyvinvointia ja jaksamista siten, että työntekijät ovat motivoituneita ja voivat hyvin.

Työhyvinvoinnin käytännön varmistaminen on osa esimiesten jokapäiväistä työtä. Jokaisella postilaisella on mahdollisuus vaikuttaa sekä omaansa, että työyhteisön hyvinvointiin.

Posti on toimialana isossa murros- ja muutosvaiheessa, minkä johdosta henkilöstön työkyvyn ylläpitämiseen ja tukemiseen panostetaan jatkuvasti. Työkykyjohtamisen onnistumisessa esimiehillä, työkykyasiantuntijoilla ja työterveyshuollolla on erityisen tärkeä rooli. Postin työhyvinvointitiimin tavoitteena on lisätä esimiesten työkykyosaamista ja saada työkykyjohtaminen osaksi esimiehen päivittäistä johtamistyötä.

Jokaisella on vastuu omasta hyvinvoinnista ja työkyvyn ylläpitämisestä. Työpaikalla työkyvyn varmistamisessa vastuu on aina esimiehellä, ja työkyvyn tukemisen kannalta tärkeitä ovat ne toimenpiteet, joista esimies ja työntekijä yhdessä sopivat. Esimiehen kanssa voidaan sopia esimerkiksi apuvälineiden käytöstä, lyhytkestoisista työjärjestelyistä tai lisäosaamisen hankkimisesta. Esimiehen lisäksi tukena työkyvyn varmistamisessa ovat HR-päälliköt, työkykypäällikkö, työkykyasiantuntija, työsuojeluhenkilöstö sekä työterveyshuolto.

Työterveyshuollon palvelujen ohella Posti tarjoaa työntekijöilleen monipuolisia hyvinvoinnin palveluja. Näitä ovat erilaiset liikuntapalvelut ja omaehtoisen liikunnan tuki sekä työpaikkaruokailun tuki.

## Korvaavalla työllä takaisin työn syrjään kiinni



Postilla on käytössä erilaisia järjestelyjä osatyökykyisille työntekijöille tilapäisestä työstä korvaavaan työhön. Postinjakaja Jari Haaraselle järjestyi uusi kevyempi työ postikeskuksessa lonkasta aiheutuvien vaivojen vuoksi.



Posti tekee yhteistyötä useiden korkeakoulujen kanssa, sillä haluamme varmistaa osaavan työvoiman saannin nyt ja tulevaisuudessa.

Oppilaitosyhteistyön tavoitteena on molemminpuolinen osaamisen jakaminen ja toimialan kehittäminen. Yhteistyön muotoja ovat esimerkiksi luentoyhteistyö, case-tutkimukset ja opiskelijaprojektit. Kuvassa Postin väki Aalto yliopiston ARENA-messuilla 2018.

### Vuoden 2018 kohokohdat työhyvinvoinnissa

- Vuonna 2018 onnistuttiin monin tavoin erilaisissa työkyvyn varmistamiseen liittyvissä toimenpiteissä, minkä seurauksena Postin sairauspoissaoloprosentti jatkoi hienoista laskuaan ollen 5,8 prosenttia, kun se edellisellä vuonna oli 5,9 prosenttia.
- Posti toteutti Työhyvinvointisäätiön tuella ja yhteistyössä Mehiläisen kanssa "Kesyä kipu" -projektin, jonka tavoitteena oli tarjota noin 5500 henkilölle varhaista ja tehokasta tukea tuki- ja liikuntaelinvaivojen oireisiin, kipuun ja hoitoon mm. työfysioterapiaa hyödyntämällä. Tuloksena lääkärikäynnit tuki- ja liikuntaelinvaivoissa vähenivät projektipaikkakunnilla 18 % sekä sairauspoissaolot olkapää-, polvi- ja selkä oireissa vähenivät vuoden seurantajaksolla jopa 30-50 %.
- Työkykyasiantuntijat osallistuivat vuoden aikana 680 työterveysneuvotteluun. Uutena toimintatapana toteutettiin esimiehille työkykyklinikoita, joita pidettiin vuoden aikana reilut 50 kertaa.
- Posti järjesti työterveyshuollon ja Ilmarisen vastuhenkilöiden kanssa yhteisen koulutuspäivän, johon osallistui yli 100 henkilöä.
- Henkilöstölle otettiin käyttöön uusina toimintamalleina digi-klinikka ja sähköinen terveystarkastus ns. ikäryhmätarkastuksissa.
- Posti-konsernin työhyvinvointisäätiö käytti 950 000 euroa työntekijöiden hyvinvoinnin edistämiseen järjestämällä mm. kuntoremontteja ja hyvinvointivalmen-

nuksia sekä virkistys- ja kulttuuritapahtumia, joissa yli yhteensä yli 3000 osallistujaa. Lisäksi rahoitettiin alan työhyvinvointia edistäviä kehityshankkeita.



# Palvelut



# Palvelut

Posti näkyy vahvasti suomalaisten arjessa postinjakelun kautta. Postin palvelut ovat kuitenkin todella laajat.

Tiesitkö, että Posti voi hoitaa logistiikan ulkoistusratkaisut kuljettamisesta varastointiin sekä asiakkaiden tiloissa tapahtuvaan sisälogistiikkaan saakka?

Postin Kotipalvelut tarjoaa puolestaan hoivaa ja apua kotona asumiseen. Postilla on myös kattavat ratkaisut laskujen ja dokumenttien sähköiseen lähettämiseen ja vastaanottamiseen.



## Kuluttajille:

- Postin palvelupisteet: myymälät, kumppanipostit, pop up -pisteet
- Pakettiautomaatit
- Kirje- ja postilaatikat
- Postinjakelu, kotiovelle kuljetus

## Yrityksille:

- Rahti
- Logistiikka
- Sisälogistiikka

## Kunnille:

- Elintarvikelogistiikka
- Kotipalvelut

Palvelupisteitä

**1 900**

Pakettiautomaatteja

**1 000**

Ateriakuljetuksia

**100**

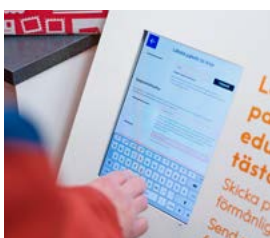
kunnalle

Elintarviketerminaalien kautta

**20 milj.**

kiloa jouluruokaa

# Q: Miksi myymälöitä suljetaan?



## A:

Moni varmasti ajattelee, että Postin palvelut ovat huonontuneet. Hyvä uutinen on kuitenkin se, että postipalveluja saa nykyään useammasta paikasta kuin aiemmin. Tällä hetkellä Postin palvelupisteverkostossa on yli 1 900 postia ja paketti-automattia.

Postin myyntipisteiden määrä on pysynyt viime vuosina melkein ennallaan, mutta pakettiautomaattien määrä on kasvatettu voimakkaasti verkkokaupan kasvun vuoksi.

”Odotamme verkkokaupan kasvavan edelleen. Haluamme seurata kehitystä ja varmistaa maan tiheimmällä noutopisteverkostolla sen, että asiakkaat saavat lähetyksestä sujuvasti. Pakettiautomaattien määrää on kasvatettu voimakkaasti viime vuosien aikana. Vuonna 2018 niiden määrä ylsi tuhanteen ja vuonna 2019 tavoitellaan voimakasta lisäystä 1 500 automaattiin”, palvelupisteverkoston johtaja **Lasse Huttunen** kertoo.

### Postin palvelupisteiden määrä on kohonnut 1990-luvun tasolle

Palataan kuitenkin vielä hetkeksi postikonttoreiden historiaan. Postin palvelupisteiden määrä väheni ennen kaikkea 1980-luvun lopussa. Tämä johtui siitä, että Postipankin palveluita sai pankin

omien konttoreiden lisäksi postikonttoreista. Pankki supisti yhteistyötään Postin kanssa 1990-luvun loppupuolella, joten pankkipalveluita tarjoavien postikonttorien määrä laski. Tämä noudatti finanssialan yleistä kehitystä.

Vuosien saatossa pankit vähensivät henkilöasiakaskonttoreita, mutta lisäsivät verkko- ja mobiilipalveluita. Samaan aikaan Postin palvelupisteiden määrä on kohonnut samalle tasolle kuin se oli 1990-luvulla. Postissa suunta on siis ollut nousujohteinen.

### Palvelut tulevat lähemmäs arkea

Kun kirjepostin määrä vähenee, asioi yhä useampi asiakas Postissa lähettääkseen tai vastaanottaakseen paketin. Tämän vuoksi Postin palvelupisteverkosto ei koostu pelkästään Postin omista myymälöistä, vaan mukana on myös Postin kumppaneiden hoitamia palvelupisteitä sekä pakettiautomaatteja.

Posti toimii markkinaehtoisesti ja ainoana pohjoismaisena postina täysin ilman julkista tukea. Paikkakunnan asukasluku, asukastiheys ja palvelujen kysyntä määrittelevät palvelupisteiden määrän ja tyypin. Lisäksi palvelupisteverkoston kehittämisessä noudatetaan postilaissa ja -asetuksessa määriteltyjä kriteerejä.

”Postin palvelupisteverkoston tarkastellaan säännöllisesti. Verkkokaupan kasvuun on tärkeää tarjota nopeita ja joustavia palveluvaihtoehtoja siellä, missä asiakkaat muutoinkin asioivat.”

”Digitaaliset palvelut, kuten OmaPosti-appi, yhdistettyinä tiheään pakettiautomaattiverkoston tuovat Postin lähelle arjen kulkureittejä. Näiden palveluiden myötä asiointi ei ole enää sidottu tiettyyn postiin.”

# Q: Miksi posti ei kulje entiseen malliin?



## A:

Postin ydinliiketoimintoja ovat posti-, paketti- ja logistiikkapalvelut. Strategiamme mukaisesti Posti jatkaa keskittymistä näihin ydintoimintoihin, mistä osoituksena on, että konsernin liikevaihdosta peräti 90 prosenttia tuli näistä toiminnoista vuonna 2018.

Tulevina vuosina Postin toiminnan painopiste on siirtymässä entistä enemmän paketti- ja logistiikkapalveluihin, sillä verkkokauppa kasvattaa pakettipalveluiden kysyntää voimakkaasti.

Posti panostaa kattavan ja nopean jakeluverkoston rakentamiseen sekä ensiluokkaisen palvelukokemuksen tarjoamiseen. Verkkokaupan ja logistiikan panostusten ohella Postille on erittäin tärkeää säilyttää perinteinen printti vahvana niin kauan kuin se on mahdollista.

Postin kyvykkyydestä kertoo, että viime vuonna kuljetimme paketteja enemmän kuin kertaakaan ennen, yhteensä 44 miljoonaa. Olemme kasvattaneet automaattiverkostoamme ja viime vuoden lopulla avattiin jo tuhannes Postin pakettiautomaatti. Yli 1 900 palvelupisteellä Postilla on Suomen kattavin palveluverkosto.

On tavallaan totta, ettei posti kulje entiseen malliin. Asiakkaita palvellaan itse asiassa nykyisin nopeammin kuin koskaan. Vuoden 2018 aikana käynnistimme verkkokaupan saman päivän toimitukset kuutena päivänä viikossa ja aloitimme pakettien sunnuntaijakelun 12 kaupungissa. Nämä palvelut laajenevat vuoden 2019 aikana. Myös palvelupisteiden aukiolot ovat laajentuneet.

Kokonaisuudessaan postinkulku on Suomessa edelleen erittäin luotettavaa ja aikataulussa pysyvää. Posti käsittelee päivittäin keskimäärin yli 8 miljoonaa lähetystä.

Postilain mukaan yleispalvelukirjeistä eli postimerkillä lähettyistä kirjeistä vähintään 50 prosenttia on oltava perillä jättöpäivästä lukien viimeistään neljäntenä arkipäivänä ja vähintään 97 prosenttia viimeistään viidentenä arkipäivänä. Vuonna 2018 neljäntenä päivänä kirjeistä oli perillä 99,5 % ja viidentenä päivänä 99,7 %.

Virheitäkin välillä sattuu, mutta Posti saa myös toistuvasti palautetta jakeluvirheistä, joita ovat todellisuudessa tehneet muut jakeluyhtiöt. Postinsaajille on edelleen uusi asia, että kirjepostia jakaa Postin ohella 15 muuta jakeluyhtiötä. Vuonna 2018 muiden jakeluyhtiöiden väärin jakamia kirjeitä toimitettiin Postille 117 000 kappaletta.

”Postin nopeiden kuljetusten ansiosta suomalaiselle verkkokaupalle tarjoutuu etulyöntiasema ulkomaisiin verkkokauppoihin verrattuna. Esim. uusilla pikakuljetuksilla ostokset saa kotiin jo 1–2 tunnin päästä tilauksesta”, korostaa Postin Pakettipalveluiden kaupallinen johtaja Henrik Hahtovirta.

# Q: Miten Posti mittaa laatua?



## A:

Posti seuraa postinkulkua monin eri tavoin, ohjaa sitä eri mittareista saadun tiedon pohjalta ja puuttuu poikkeavuuksiin välittömästi. Päivätaoisen ja tarkan raportoinnin avulla työtä ja resursseja ohjataan tarpeen mukaan. Sisäiset mittarit ovat keino nostaa esiin ongelmakohtat ja puuttua niihin välittömästi. Lisäksi Posti luotaa jatkuvasti palveluitaan myös ulkopuolisten tutkimusten avulla.

Laadun seuranta alkaa postiinjätöstä. Posti kerää päivittäin lähetyksiä yli 5 000 kirjelaatikosta, noin 900 palvelupisteestään, 1 000 pakettiautomaatista, lukuisista painotaloista ja yritysasiakkaidensa tiloista. Mittareiden ja havaintojen avulla selviää nopeasti, miten keräily ja postiinjättö Suomessa toimii.

”Postin laatupäälliköt vastaavat omalla alueellaan laadusta. Käymme päivittäin heidän kanssaan läpi jokaisen prosessin osan sisäisten mittareiden ja havaintojen avulla. Niiden avulla saamme kokonaiskuvan siitä, miten postin selviittely pelaa, onko lajittelu sujuvaa ja miten jakelu ja kuljetus hoituvat. Mikäli poikkeamia ilmenee, niihin puututaan heti”, Postin laadusta vastaava **Marko Enberg** sanoo.

Posti tarkkailee laatua jatkuvasti. Sisäisten mittareiden lisäksi Posti käyttää ulkopuolisia tutkimuslaitoksia esimerkiksi kirjeen kulkunopeuden mittaamiseen.

### Postin laatu on hyvä

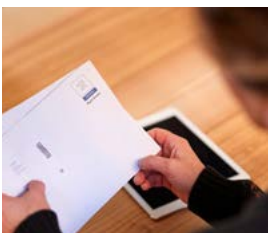
”Väitän, että postin laatu on selvästi mainettaan parempi ja erittäin hyvä esimerkiksi kotimaisiin ja ulkomaisiin yrityksiin verrattuna”, Enberg sanoo.

Yksi konkreettinen esimerkki tuotannon laadun tarkkailemisesta on yleispalvelukirjeiden kulkunopeustutkimus, jota tekee Postista riippumaton, ulkopuolinen tutkimuslaitos. Tutkimuslaitos lähettää säännöllisin väliajoin yleispalvelukirjeitä eri puolille Suomea ja seuraan niiden kulkunopeutta. Kuukausittain testikirjeitä lähetetään noin 10 000 kappaletta ympäri Suomen.

Kirjeiden kulkunopeus kertoo konkreettisesti postinkulusta. Mutta aivan yhtä tärkeää on se, millaiseksi laatu koetaan. Tämän vuoksi Posti tekee runsaasti tutkimuksia, joihin se pyytää vastauksia niin asiakkailtaan, sidosryhmiltään, kansalaisilta kuin yhteiskunnan päättäjiltä. Osa tutkimuksista on laajoja, ja ne mittaavat suomalaisten näkemyksiä Postista yleisesti. Tutkimusten avulla pureudutaan hyvinkin tarkasti yksittäisiin asiakaskokemuksiin, kuten siihen, miten pakettien vastaanottaminen pakettiautomaatin kautta toimii.



# Q: Minulle tuli väärin jaettu kirje. Mitä minun pitäisi tehdä?



## A:

Jos saat itsellesi väärin jaetun kirjeen, kannattaa ensin selvittää, mikä yhtiö kirjeen on jakanut. Monelle postinsaajalle on edelleen uusi asia, että postia jakavat muutkin yhtiöt kuin Posti.

Yrityskirjeitä eli sopimusasiakkaiden lähettämiä kirjeitä – esimerkiksi laskuja – jakaa Postin ohella 14 muuta jakeluyhtiötä eri puolella Suomea. Nämä 14 yhtiötä jakavat kirjepostia sanomalehtien varhaisjakelualueilla sanomalehtien jakelun yhteydessä yöaikaan, kun taas Posti jakaa kirjeet päiväjakelussa.

Valitettavasti monikaan kuluttaja ei tiedä, että kilpailu postinjakelussa on nykyisin vapaata. Tämän voi päätellä siitä, että kuluttajat palauttavat Postille keltaisiin kirjelaatikoihin viikoittain tuhansia väriin osoitteisiin jaettuja kirjeitä, jotka todellisuudessa ovat olleet muiden jakeluyhtiöiden jakamia.

”Jos postinsaaja on saanut toisen postinsaajan kirjeen, on hyvä ensimmäiseksi selvittää, mikä jakeluyhtiö vastaa jakelusta. Kirjekuoressa oleva kirjainyhdistelmästä tunnistaa jakeluoperaattorin. Jos ei ole saanut odottamaansa kirjettä, niin käytännössä se pitää kysyä esimerkiksi laskun lähettäjältä”, korostaa Postin kirje- ja markkinointipalveluista vastaava **Kaj Kulp**.

Postilain mukaan kunkin postiyhtiön on järjestettävä palvelu virheellisesti jakamiensa lähetysten palauttamista varten. Jos asukas saa Postin jakaman kirjeen, joka on tarkoitettu jollekin muulle henkilölle (esimerkiksi edelliselle asukkaalle), lähetysten päälle voi kirjoittaa ”jaettu väärin” ja palauttaa se lähimpään Postin kirjelaatikkoon. Tällöin Posti toimittaa sen oikeaan osoitteeseen. Väärin jaettua kirjettä ei saa avata tai hävittää.

- Postiin on palautettu vuonna 2018 117 000 virheellisesti jaettua lähetystä, jotka ovat olleet muiden kuin Postin jakamia. Näissä tapauksissa vastuu virheestä kuuluu aina jakelusta vastaavalle jakeluyhtiölle.

Yleisesti ottaen postinkulku on Suomessa erittäin luotettavaa ja aikataulussa pysyvää. Posti käsittelee päivittäin keskimäärin yli 8 miljoonaa lähetystä, joiden kuljetuksesta, lajittelusta ja jakelusta vastaa noin 13 000 postialan ammattilaista. Posti tekee koko ajan töitä sen eteen, että kirjeet kulkevat häiriöttömästi.

Kirjeiden kulkuun lähettäjältä vastaanottajalle liittyy useampia käsittelyvaiheita kuin yritysten lähettämiin isoihin kirje-eriin. Yksittäin postitetut kirjeet jätetään yleensä kirjelaatikoihin, joista ne noudetaan lajittelukeskuksiin. Siellä postimerkilliset kirjeet käyvät läpi oman selvittely- ja leimausvaiheen. Vaikka laatuun kiinnitetään huomiota, valitettavasti virheitä kuitenkin sattuu. Useimmiten väärin jaetun kirjeen taustalla on inhimillinen erehdys.

**Yleisesti ottaen postinkulku on Suomessa erittäin luotettavaa ja aikataulussa pysyvää. Posti tekee koko ajan töitä sen eteen, että kirjeet kulkevat häiriöttömästi.**



# Miksi digitalisaatio koskee Postia?

# Digitalisaatio

Arkemme muuttuu. Vaikka digitalisaatio vähentää voimakkaasti kirjeiden ja lehtien jakelua, se tarjoaa myös paljon myönteisiä mahdollisuuksia Postille.

Hyödynnämme digitalisaatiota, sillä silloin kaikki voittavat: asiakkaamme saavat entistä paremman palvelukokemuksen. Postille uusi teknologia ja automaatio tuovat tehokkuutta ja auttavat ylläpitämään korkeaa laatua.



Postin mobiilisovelluksilla on jo satojatuhansia aktiivikäyttäjiä kuukausittain. Sen avulla voi seurata ja ohjata lähetyksiään esimerkiksi sopivaan pakettiautomaattiin muun arjen kulkureitin varrelle.



Posti yleensä esittää: yksi keskeisimmistä digi-projekteista, Posti Mobiili – postilaisten kesken PoMo. PoMo-laite on jo melkein pä kaikilla postinjakajilla, eivätkä postinkuljettajat ja alihankkijatkaan enää kauan joutu odottamaan.



Postin seuranta: kirjattujen lähetysten seuraaminen ja ohjaaminen ollut mahdollista jo vuosia. Nyt, ensimmäisten postienjoukossa maailmassa, kehitämme digiseurantaa kaikille osoitteellisille lähetyksille.

Mobiilisovelluksen käyttäjiä

## 250 000

kuukausittain

Lähetys perillä jopa

## 1-2

tunnissa

Lajittelukone lajittelee

## 48 000

lähetyttä tunnissa

Konenäkö tunnistaa postinumeron jopa

## 65 %

käsinkirjoitetuista korteista

# Q: Miksi digitalisaatio on Postille niin tärkeää?



## A:

Postilla on liki 400 vuoden historia postinjakelussa. Perinne velvoittaa, mutta samaan aikaan digitalisaatio muuttaa merkittävästi yhteiskuntaamme, kaupankäyntiä ja asiakkaidemme tarpeita. Tämä edellyttää, että myös Postin on uudistuttava, vastattava näihin muutoksiin ja investoitava digitaalisuuteen, uusimpiin teknologiaratkaisuihin ja tekoälyyn.

Koemme, että vaikka digitalisaatio vähentää voimakkaasti kirjeiden ja lehtien jakelua, se tarjoaa myös paljon myönteisiä mahdollisuuksia Postille. Strategiamme yksi neljästä päätavoitteesta on digitalisaation hyödyntäminen Postin palvelujen parantajana. Innovoimme uusia digitaalisia palveluita sekä parannamme nykyisiä toimintoja digitalisaation avulla. Tämä parantaa asiakaskokemusta.

Yksi konkreettisimmista kuluttajan arkea parantavista uusista sähköisistä palveluista on Postin OmaPosti -mobiilisovellus, joka julkaistiin kesäkuussa 2018. Sillä voi hallinnoida laskuja sekä seurata ja ohjata saapuvia lähetyksiä. OmaPostin sähköisellä postilaatikolla on jo yli miljoona rekisteröitynyttä käyttäjää.

Rakennamme parhaillaan myös osoitteelliselle postille seurantakyvykkyyttä, jonka avulla asiakkaamme voivat seurata jakeluprosessia alusta loppuun. Posti on myös pilotoinut yhdessä Telian

kanssa uutta NB-IoT-teknologiaan perustuvaa älykirjelaatikkoa, joka kertoo, milloin laatikko kannattaa tyhjentää.

Teknologiaa hyödyntämällä lisäämme toimintojen kustannustehokkuutta ja pystymme hillitsemään jakelukustannusten nousua. Investoimme parhaillaan uuteen lajitteluteknologiaan, jolla yhdistämme perinteisiin tuotteisiin digitaalisia palveluja ja siten voimme pidentää painettujen tuotteiden elinkaarta.

Jakelun tehokkuuden ja laadun parantamiseksi Posti on digitoinut kaikki jakelureittitietonsa, minkä ansiosta Postilla on yksi maailman korkeatasoisimmista digitaalisista jakelutietojärjestelmistä. Posti on myös hankkinut yli 8 000 postinjakajalle Posti Mobiili -älylaitteet, jotka pitävät sisällään sähköiset jakokirjat eli karttaohjelmat ja jakelureitit. Sähköisen jakokirjan avulla lehdenjakaja tietää tarkkaan jaettavat kohteet.

Posti on myös varustanut kaikki ajoneuvonsa ajotapaseurantalaitteella, josta saatua tietoa analysoidaan ajettujen reittien, ajonopeuksien ja kilometrien osalta. Liikenteestä kerättävä tieto on osa ympäristövastuuta. Kehittyneempien algoritmien ja optimointiohjelmien avulla voimme suunnitella reitit entistäkin fiksummin vähentäen turhia kilometrejä sekä lisäten kaluston käytöstä. Vähemmät kilometrit tarkoittavat myös vähemmän polttoainetta, vähemmän hiilidioksidipäästöjä ja vähemmän kustannuksia.

Posti on varustanut ajoneuvonsa ajotapaseurantalaitteilla. Vähemmän kilometrejä tarkoittaa vähemmän polttoainetta, hiilidioksidipäästöjä ja kustannuksia.

# Lajittelukoneet parantavat postin laatua ja nopeutta

Perinteisen kirjepostin määrä on puolittunut viimeisen kymmenen vuoden aikana. Printti ei kuitenkaan ole kuollut, ja sillä on edelleen tärkeä paikka digitaalisten palvelujen rinnalla.

Perinteisen kirjepostin määrä on puolittunut viimeisen kymmenen vuoden aikana. Printti ei kuitenkaan ole kuollut, ja sillä on edelleen tärkeä paikka digitaalisten palvelujen rinnalla.

Lähetysten nopea ja tehokas lajittelu on tärkeä osa postinkulua. Suuret kausivaihtelut postimäärissä ja lähettäjäasiakkaiden tarpeiden aiempaa nopeampi muuttuminen ovat nykypäivää. Tämä edellyttää uutta teknologiaa ja automaation hyödyntämistä. Tässä tärkeänä apuna ovat lajittelukoneet, joita Posti on päättänyt hankkia lisää.

”Teknologiaa hyödyntämällä ja yhdessä asiakkaidemme kanssa palveluja kehittämällä pystymme hillitsemään jakelukustannusten nousua ja pidentämään printin elinkaarta, vaikka

digitalisaatio vääjäämättä vähentää jaettavan postin määrää”, sanoo johtaja **Yrjö Eskola** Postipalveluista.

Millään muulla postialan yrityksellä Suomessa ei ole tällä hetkellä samanlaista lajittelupalvelua kuin Postilla. Se on ehdoton kilpailuvaltti, jonka vaikutukset näkyvät myös jakelupalvelusamme nopeutena ja palvelun tarkkuutena.

”Pakettipalveluissa asiakkaamme ovat tottuneet seuramaan lähetystensä kulkua. Rakennamme parhaillaan myös osoitteelliseen postille samanlaista seurantakyvykkyyttä, jonka avulla asiakkaamme voivat jo lähitulevaisuudessa kytkeytyä järjestelmiimme ja seurata prosessia alusta loppuun.”



**Posti kehittää palvelua, jossa myös tavallista, postimerkillä maksettua kirjettä voi seurata – ihan kuten pakettia.**





Lajittelukoneita voisi kutsua Postin sydämeksi. Ne lajittelevat postin nopeasti ja varmasti. Parhaimmillaan ne osaavat lukea käsin-kirjoitetun kortin ilman ihmissilmän apua.

CASE:

## Miten lajittelukoneet lukevat jopa käsinkirjoitettuja kortteja?

Henkilökohtainen, käsin kirjoitettu kortti kuuluu edelleen miljoonien suomalaisten joulu- ja ystävänpäiväperinteisiin. Näistä kortteista valtaosa on kirjoitettu käsin. Osa koukeroisella kaunokirjoituksella, osa jämpillä tekstuksella, osa hieman horjuvilla aakkosilla.

Kuka kaikista osoitteista saa selvää? Kone. Valtaosa kirjeiden ja korttien osoitteista luetaan Postissa täysin automaattisesti, ilman ihmissilmän apua. Tekstintunnistus (OCR eli Optical character recognition) on käytössä kaikissa Postin kirjelaajittelukoneissa.

Konelajittelu on äärimmäisen nopeaa. Nopeimmat ja kokeilemattomat Postin työntekijät pystyvät lajittelemaan noin 1 000 lähetystä tunnissa, kone lajittelee vastaavassa ajassa noin 48 000 lähetystä. Samalla se tarkistaa automaattisesti Postin osoitetietokannasta, asuuko vastaanottaja kyseisessä osoitteessa. Jos näin ei ole, osoitepaikalle tulostetaan uusi osoite-tarra.

Kaikkeen koneetkaan eivät pysty. Joulun aikaan, jolloin postin kautta kulkee erityisen paljon käsinkirjoitettuja kortteja, on koneiden apuna vuorossa noin 90 videokoodaajaa.

Ensimmäiset tekstintunnistukseen käytetyt laitteet tulivat Postiin 25 vuotta sitten. Vuosien saatossa ne ovat kehittyneet niin nopeudeltaan kuin tarkkuudeltaankin. Niihin liitetty tekoäly oppii neuroverkon tavoin. Näin OCR:lle voidaan opettaa uusia taitoja, kuten esimerkiksi uusia fontteja tai erilaisia käsialoja.

# OmaPosti – posti taskussasi

OmaPosti on digipalvelu, joka kokoaa paketit, kirjeet ja laskut yhteen paikkaan. Se on saatavilla mobiilisovelluksena ja verkkoselaimella. OmaPostin avulla asiakas voi hallita postejaan helposti ja paikasta riippumatta puhelimensa välityksellä.

OmaPosti on arkea sujuvoittava palvelu, joka koostuu pakettien, kirjeiden ja laskujen hallintaa helpottavista ominaisuuksista. Pakettien osalta OmaPostissa voi maksaa paketin lähetyskustannukset ja seurata paketin kulkua. Lisäksi asiakas voi valita palvelussa Oman noutopisteen kaikkien pakettilähetystensä vastaanottamiseksi. OmaPosti myös muistuttaa asiakasta, kun paketti on noudettavissa noutopisteeltä.

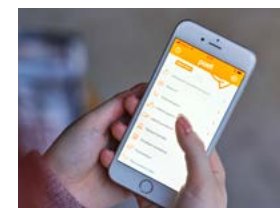
Pakettitietojen lisäksi asiakas voi saada laskunsa OmaPostiin sähköisessä muodossa. OmaPostiin ohjautuvat automaattisesti myös Netpostiin saapuvat laskut. OmaPosti muistuttaa asiakasta eräpäivistä ja arkistoi hänen laskunsa. Mikäli asiakas käyttää pankinaan OP:ta, hän voi myös maksaa laskunsa suoraan OmaPostissa Pivo-maksusovelluksen kautta. Tulevaisuudessa OmaPostia pyritään kehittämään niin, että kaikki käyttäjät voisivat maksaa laskunsa sen kautta helposti pankista riippumatta.

Kaikkien laskujen maksaminen on OmaPostin kautta maksutonta. Laskujen lisäksi asiakas voi ohjata yrityksiltä ja viranomaisilta saapuvat kirjeet OmaPostiin. Tämänlaisia kirjeitä ovat esimerkiksi palkkalaskelmat, ajanvarausvahvistukset sekä laboratoriotulokset.

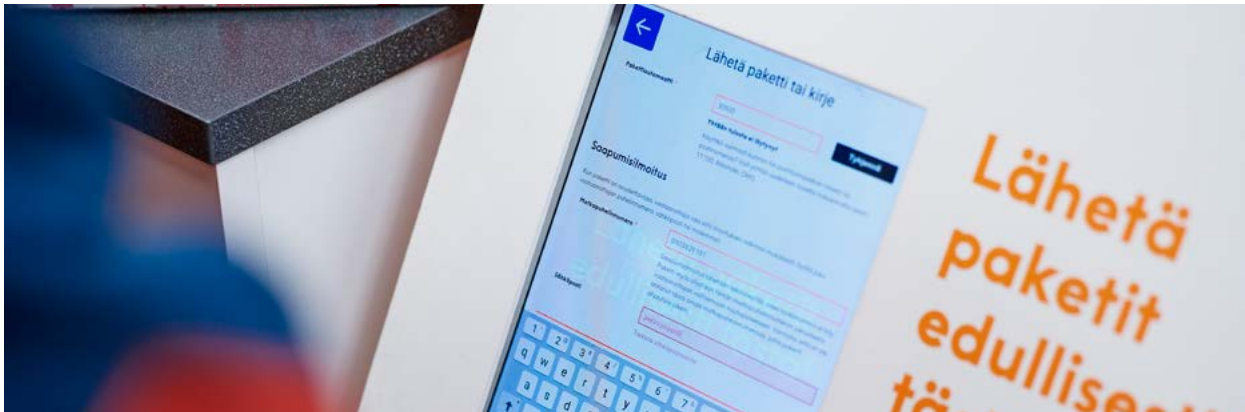
Asiakkaan kannalta OmaPostin suurin etu on sen tarjoama käyttönopeus: OmaPosti on aina asiakkaan mukana puhelimessa, kätevästi takataskussa.

OmaPosti-mobiilisovellus on suosittu Postin asiakkaiden keskuudessa ja käyttäjämäärät kasvavat tasaisesti. Tällä hetkellä mobiilisovelluksella on jo noin 250 000 aktiivista kuukausikäyttäjää. OmaPostia voi käyttää Postin käyttäjätunnuksella, joka luodaan Postin verkkosivuilla. OmaPosti-mobiilisovellus on ladattavissa Android- ja iOS-käyttöjärjestelmillä toimiville puhelimille, ja OmaPostin web-pohjainen versio on käytettävissä mobiilin lisäksi tabletilla sekä työpöytäkoneella.

## Some-asiakaspalvelijan esittely



**Autamme asiakkaita niin yksittäisiin lähetyksiin kuin Postin toimintaan yleisesti liittyvissä kysymyksissä. Huolehdimme somessa myös keskustelun asiallisuudesta ja suojelemme tarvittaessa asiakkaidemme tietoturvaa.**



### Miten digitalisaatio nopeuttaa palvelua?

Miten asiakkaiden toiveet saadaan täytettyä siten, että jakelu sujuu nopeasti, mutta samalla ympäristöä kunnioittaen?

Postialan murros on vaikuttanut myös jakelureitteihin. Kirjeposti on vähentynyt, mutta samaan aikaan jakajat kuljettavat pieniä paketteja postilaatikoihin, isompia paketteja pakettiautomaatteihin, ateriakuljetuksia kotioville. Samaan aikaan Postin kalusto on monipuolistunut ja asiakkaiden toiveet muuttuneet. Verkkokaupan asiakaskokemuksen parantamiseksi ja kuluttajien tarpeisiin vastaamiseksi Posti on lanseerannut uusia nopeita toimintatapoja.

”Tutkimusten mukaan kuluttajat haluavat entistä nopeammin verkkokauppaostokset toimitettuna kotiin ja pikakuljetukset koetaan tärkeinä. Tämän vuoksi pilotoimme Helsingissä verkkokaupan pikatoimituksia, jossa tilauksen tuodaan sähköskooterilla kotiin tai työpaikalle jopa 1–2 tunnin kuluttua ostosten tekemisestä”, Postin

verkkokauppankonseptista vastaava johtaja **Ville Vasaramäki**.

### Jakelureittien suunnittelu ja optimointi hyödyttää asiakkaita ja ympäristöä

Miten monimutkaisesta jakelupalapelistä saadaan toimiva kokonaisuus? Vastauksena on jakelureittien optimointi digitaalisten paikkatietoaineistojen ja optimointialgoritmien avulla.

Postissa on yhdistetty julkisesti saatavilla oleva tieaineisto ja Postin oma data. Lopputuloksena on maailman tarkin tieaineisto, joka sisältää käytettävissä erilaisia kulkutapoja, erilaisia väyliä moottoriteistä pihateihin sekä postinjakelun yli kolme miljoonaa jakelupistettä.

”Aineiston avulla voimme mitata riittävällä tarkkuudella jakelureittiin kuluva matkan ja ajan ja miettiä, miten ja millä välineellä jakelua kannattaa hoitaa”, tuotantoa suunnitteleva **Hannu Huhtamäki** kertoo.



Postin jakelijoilla on käytössä Posti Mobiili, eli tuttavallisemmin Pomo-kännykkä. Siihen on listattu osoitteet jakelujärjestyksessä ja laitteessa on esimerkiksi kerran vuorokaudessa päivittyvät lehtikustantajien tilausaineistot. Jos joku on keskeyttänyt lehtijakelunsa, näkee jakaja tiedot laitteesta.

Reittien optimointi hyödyttää asiakkaita, ympäristöä ja Postin työntekijöitä. Kun jakelureitit on optimoitu, voidaan esimerkiksi kaupungeissa helposti raportoida, kuinka monta hissittöntä ja hissillistä kerrostalorappua reitillä on. Näin reitin kuormittavuus osataan arvioida oikein ja se on ollut omiaan parantamaan postinjakelijoiden työtyytyväisyyttä.

”Tehokkaalla jakelureittisuunnittelulla, kuljetusten yhdistelyllä, ajoneuvojen korkealla käyttöasteella sekä ekologisella ajotavalla pystytään parantamaan kuljetustemme ympäristötehokkuutta”, Huhtamäki kertoo reittioptimoinnin hyödyistä.

# Postin jakeluajoneuvot keräävät dataa, joka hyödyttää suomalaisia

Postin noin 3 700 jakeluajoneuvoa liikkuvat joka arkipäivä Suomen teillä matkan, joka vastaa yhteensä yli kuutta kierrosta maapallon ympäri. Miten suomalaiset tästä hyötyvät – muuten kuin saapuvien lähetysten muodossa?

Posti Katudata -tilannekuvapalvelu kerää tietoa katujen ja teiden kunnosta Postin päivittäisten jakelu- ja kuljetusajojen yhteydessä. Elinympäristöä havainnoiva teknologia auttaa valvomaan tiestön kuntoa, ehkäisemään omaisuus- ja henkilövahinkoja sekä lisäämään liikenteen turvallisuutta.

Postin autoissa käytetään Vaisalan kehittämää järjestelmää tien olosuhdetiedon tuottamiseen. Järjestelmän kyvykyys perustuu tarkkoihin optisiin sensoreihin ja moderniin kone näköön, joka tulkitsee tienpinnan tilaa jäljitellen ihmisen ymmärrystä.

Palvelun avulla voidaan tuottaa ajantasaista tietoa esimerkiksi katujen, teiden ja liikenneopasteiden kunnosta, keli- ja sääoloista sekä liikenteen poikkeustilanteista. Analysoitava tieto kerätään ja käsitellään aina anonyymisti.

Palvelu perustuu Postin kattavaan jakelu- ja kuljetusverkostoon. Siksi ajantasaisen datan keruu ei vaadi ylimääräisiä ajoja eikä lisää ympäristökuormitusta.

Palvelu otettiin ensimmäisenä käyttöön Espoossa, jossa Posti kerää jakelutyönsä yhteydessä tietoa tiestöstä ja kaupunkiympäristöstä.



**Onko liukasta, ovatko liikennemerkkit kunnossa, entä onko kaduilla vaurioita? Postin katudata kerää näistä tietoa kaupungin käyttöön.**



Tekoöly ja konenäkö valtaavat alaa niin töissä, kotona kuin ratin takana. Postin autoihin kytkettynä konenäkösovellus tuo lisää turvallisuutta myös liikenteeseen, sillä tarkat olosuhdemittaukset ja videokuvaa analysoiva konenäkö voidaan valjastaa palvelemaan teiden ja katujen kunnossapitoa sekä kelihavainnointia.



"Ajantasaisen etävalvonnan ansiosta kaupungilla on parempi näkyvyys teiden kuntoon, ja näin voimme korjata niitä nopeammin", kertoo Espoon kaupungin infra-palvelupäällikkö **Toni Korjus**.

Myös LähiTapiola hyödyntää Postin keräämää tiedataa vahinkojen vähentämiseksi. Pilottivaiheessa LähiTapiola varoittaa asiakkaitaan Espoon Kivenlahdessa erityisen liukkaasta tai hankalasta kelistä sekä tarjoaa heille asuinalueen kelitietoa karttapalvelun avulla.

"Etsimme jatkuvasti uusia keinoja vahinkojen vähentämiseen. Nyt käynnistyvän hankkeen avulla haluamme vähentää liukastumisia ja talvikelien aiheuttamia liikenevahinkoja", kertoo LähiTapiola Pääkaupunkiseudun toimitusjohtaja **Jukka Kinnunen**.

Postin katudatapalvelu palkittiin parhaana Postal and Parcel Technology Internationalin järjestämässä vuoden 2018 kilpailussa kategoriassa New Business Diversification of the Year.





# Miten Posti torjuu ilmastonmuutosta?



# Ilmastonmuutos

Ilmastonmuutos on globaali ongelma ja liikenteen osuus Suomen kasvihuonekaasupäästöistä on 20 %. Posti haluaa omalta osaltaan hillitä ilmaston lämpenemistä ja toimia muille esimerkinä. Onnistuneen ympäristöjohtamisen tuloksena Posti auttaa myös asiakkaitaan vähentämään ympäristökuormitusta palvelujensa kautta. Postilla on isona kuljetus- ja jakeluyhtiönä merkittävä rooli ympäristöystävällisen logistiikan edistäjänä.



Postilla vietettiin syksyllä ilmastotreeniviikkoa, jonka aikana 2000 työntekijää harjoitteli ilmastoystävällisempiä arjen tekoja liikunnan, ruoan, asumisen ja kuluttamisen osalta.

Tavoite vähentää päästöjä

**30%**

vuoteen 2020 mennessä

Suhteelliset päästöt vähentyneet

**18%**

vuodesta 2007

Absoluuttiset päästöt vähentyneet

**42 000** tCO<sub>2</sub>e

vuodesta 2007

ISO14 001

**77%**

koko konsernin henkilöstöstä

# Q: Miksi Postin autoissa lukee ilmastoystävällinen kuljetus?



**A:** Posti palkittiin vuonna 2011 maailman ensimmäisenä postina, jolla oli 100 % hiilineutraali postinjakelu. Tänä päivänä kaikki Postin palvelut Suomessa ovat asiakkaille täysin hiilineutraaleja Posti Green -palveluja; sen vuoksi ajoneuvoissamme lukee "ilmastoystävällinen kuljetus" ja maksumerkinnoissämme on "Posti Green" -merkintä. Osana Posti Greeniä tarjoamme lisäksi yritysasiakkaille maksutonta päästöraportointia.

kansainvälisissä [ilmastoprojekteissa](#), kuten puhtaampien ja tehokkaampien keittoliesien kehitysprojektissa Ghanassa sekä paikallisen biopolttolaitoksen rakentamisessa Punjabin osavaltiossa Intiassa. Tuotettavalla uusiutuvalla energialla korvataan fossiilisia polttoaineita ja vähennetään päästöjä. Projekteilla on lisäksi alueellisesti työllistävä vaikutus.

Hiilineutraalius tarkoittaa käytännössä sitä, että kuljetuksista aiheutuvia päästöjä vähennetään tehokkaalla kuljetusten yhdistelyllä ja reittisuunnittelulla, sujuvalla ja turvallisella ajotavalla sekä kaluston uusimisella. Jäljelle jääneet päästöt kompensoidaan osallistumalla sertifioituihin ilmastoprojekteihin.

Kun yhden kirjeen kuljettaminen tuottaa noin 30 grammaa hiilidioksidia tai paketin noin 600 grammaa, varmistamme Gold Standard- tai VCU-sertifioitujen ilmastoprojektien avulla, että toisaalla tuotetaan saman verran vähemmän päästöjä.

Posti on mukana energiatehokkuuden lisäämiseen ja uusiutuvaan energiaan liittyvissä



Posti hankki vuoden 2018 aikana 200 uutta sähkörahtiskootteria, joihin käytetään uusiutuvalla energialla tuotettua sähköä.

# Vihreän logistiikan edelläkävijä

Suomen suurimpana kuljetus- ja jakeluyhtiönä Postilla on merkittävä rooli ympäristön kannalta kestävä logistiikan edistäjänä. Postin ympäristöjohtamisen perustana ovat ympäristöjohtamisen standardit, erityisesti ISO 14 001, lainsäädännön ja viranomaisten vaatimukset, YK:n Global Compact -periaatteet sekä YK:n kestävä kehityksen tavoitteet (SDGs). [Postin Laatu- ja ympäristöpolitiikka \(pdf\)](#) kattaa kaikki toimintamaat ja sertifioidut johtamisjärjestelmät 77 % konsernin henkilöstöstä.

Postin tavoitteena on vähentää hiilidioksidipäästöjä 30 % vuoteen 2020 mennessä, suhtautettuna liikevaihtoon (vertailuvuosi 2007). Vuonna 2018 Postin päästöt suhteessa liikevaihtoon ovat vähentyneet 18 %.

Absoluuttiset hiilidioksidipäästöt ovat vähentyneet yli 40 000 hiilidioksidiekvivalenttitonnia (20%) vuodesta 2007 vuoteen 2018.

Kasvihuonekaasupäästöistämme Suomessa 90 % syntyy kuljetuksista ja autojen päästöistä. Vuoden 2020 tavoitteen saavuttamiseksi parannamme kuljetusten ympäristötehokkuutta ennen kaikkea tehokkaalla reittisuunnittelulla, korkealla käyttö- ja täyttöasteella ja kuljetusten yhdistelyllä sekä ympäristön huomioivalla ajotapakoulutuksella.

Ajoneuvojen lisäksi myös kiinteistöissä on tehty systemaattista työtä energiatehokkuuden parantamiseksi.

Posti on mukana vapaaehtoisessa kiinteistöjen energia- tehokkuussopimuksessa tavoitteenaan vähentää toimittilojen energiankulutusta 10,5 prosentilla ajanjaksolla 2014–2025. Vuonna 2018 uusiutuvalla vesivoimalla tuotetun sähkön osuus kiinteistöjen sähkönkulutuksesta oli 37 %.

Postin omissa ajoneuvoissa on kaikissa käytössä ajotavan seurantajärjestelmä. Seurattavan ajotavan piirissä on noin 3 700 ajoneuvoja ja 8 000 henkilöä. Jokainen kuljettaja saa säännöllisesti raportin omasta ajotavastaan, jonka avulla hän voi seurata ja kehittää taloudellista ja turvallista ajotapaa.

## CO<sub>2</sub> = 0g

### Ajetut kilometrit ja polttoainekulutus

Omat autot 110 milj. km  
Alihankinta 109 milj. km



### Postinjakelu

Pyörällä 2,2 milj. km  
Jalkaisin 0,8 milj. km



### Kiinteistöjen energiankulutus

Sähkö 78 GWh  
Lämpö 42 GWh  
Kiinteistöjen lukumäärä 514



### Postilähetykset

Noin 8 milj. päivässä  
Noin 2 mrd vuodessa



### Palvelupisteet ja pakettiautomaatit

1 856 palvelupistettä  
1 002 pakettiautomaattia



### Varastot

Palveluvarastojen lukumäärä 13  
Palveluvarastot 296 352 m<sup>2</sup>



### Rahti

Rahtilähetykset 2,4 milj. lähetystä vuodessa



### Verkkokauppa

Pakettivolyymi, sis. verkkokaupan 37 milj.



### Ateriakuljetukset

100 paikkakuntaa  
1 milj. ateriaa kotiin/vuosi





### Ajoneuvoilla on väliä

Uudella ajoneuvoteknologialla ja polttoaineilla on merkittävä vaikutus liikenteen päästökuorman pienentämisessä. Posti osallistuu aktiivisesti uusien vaihtoehtoenergia-ajoneuvojen testaamiseen tavoitteena ottaa parhaat ajoneuvoratkaisut normaaliin työkäyttöön.

Postin vaihtoehtoisten ajoneuvojen kantaan kuuluu noin 40 biokaasuautoa, jotka kulkevat 100-prosenttisesti uusiutuvalla kotimaisella Gasum-biokaasulla. Sen käytöstä ei synny terveydelle haitallisia pienhiukkasia, ja polttoaineen elinkaaren aikana syntyvät kasvihuonekaasupäästöt ovat vähäisiä.

Vuonna 2018 Posti otti käyttöön 200 uutta sähkörahitiskootteria sekä 250 uutta sähköistä maxi-jakelukärryä käyttöön eri puolilla Suomea. Valtaosa jakelukärryistä ja polkupyöristä on sähköisiä, yhtiöllä on myös sähköisiä jakeluautoja.

Posti otti vuoden 2018 aikana käyttöönsä kaksi nesteytettyä maakaasulla (LNG) kulkevaa täysperävaunuyhdistelmää. Polttoaineiden elinkaarianalyysin mukaan LNG:n käyttö vähentää kasvihuonepäästöjä jopa 24 prosenttia verrattuna fossiiliseen dieseliin. Uudet LNG-yhdistelmäajoneuvot tulevat Postille vaatimaan ja tehokkaaseen käyttöön.

Vuonna 2018 Posti otti käyttöön kaksi uutta LNG-yhdistelmäajoneuvoa. LNG:n käyttö vähentää päästöjä jopa 24 %.

Lisäksi yhtiöllä on ennestään käytössä etanolidiesel-kuorma-auto. Etanolidieselmootorilla varustetun 18-tonnisen kuorma-auton hankinta liittyy Postin tavoitteisiin testata vaihtoehtoenergia-ajoneuvoja ja ottaa parhaita ajoneuvoratkaisuja normaaliin työkäyttöön. RED95-etanolidiesel vähentää raskaan liikenteen fossiilisia CO<sub>2</sub>-päästöjä jopa 90 prosenttia sekä lähipäästöjä jopa 80 prosenttia. RED95-etanolidiesel on valmistettu suomalaisesta jätteenä suomalaisilla tuotantolaitoksilla.





# Millainen on verojalanjälki?

# Verojalanjälki 2018

Posti noudattaa verojalanjäljen raportoinnissa valtion omistajaohjauksen 1.10.2014 valtion enemmistö omisteisille yhtiöille antamaa ohjeistusta koskien maakohtaista verojen raportointia.

## Verostrategia

Konsernin kaikki yhtiöt ovat sitoutuneet toimimaan vastuullisesti ja täyttämään kaikki kussakin maassa voimassa olevassa lainsäädännössä asetetut velvoitteet ja vaatimukset. Posti konserniin kuuluvat yhtiöt maksavat veronsa niihin maihin, missä niillä on tosiasiallista liiketoimintaa. Kaikki verot maksetaan ajallaan ilman viivytyksiä. Konsernin pitkän aikavälin tavoitteena on varmistaa, että konsernin efektiivinen veroaste on samalla tasolla kuin Suomessa kulloinkin voimassaoleva yrityksen tuloverokanta.

Konsernin verostrategian mukaisesti verotus on aina seurausta liiketoiminnasta, jolloin myös veroratkaisujen on perustuttava liiketoiminnan tarpeisiin. Posti ei harjoita verosuunnittelua, jonka tarkoituksena olisi keinotekoisesti vähentää konsernin verotettavaa tuloa. Konserni toimii veroasioissa lainsäädännön ja oikeuskäytännön puitteissa suunnitellessaan yhtiöiden verotettavaa tuloa. Tämänkaltaisia asioita voivat olla esimerkiksi tytäryhtiöön kertyneiden verotappioiden hyödyntäminen tai konserniavustusten antaminen. Tytäryhtiöiden välisessä siirtohinnoittelussa Posti pyrkii aina varmistamaan käytetyn hinnan markkinaehtoisuuden. Verotuskäytännön selventämiseksi voidaan hankkia verottajalta joko suullista ohjausta tai kirjallinen päätös suunnitellun toimenpiteen verotuksellisesta käsittelystä.



\* lisätietoja kohdasta Verojalanjälki  
\*\* hallituksen ehdotus yhtiökokoukselle

## Veroasioiden hallinta

Veroasioiden hallinta on keskitetty konsernitalous-yksikköön, joka vastaa veroasioiden hallinnasta ja seurannasta konsernitasoisesti. Verotukseen liittyvät päätökset tehdään konsernitasoisesti. Periaatteelliset merkittävät linjaukset tuodaan emoyhtiön hallitukseen päätettäväksi. Konsernin talous- ja rahoitusjohtaja raportoi verotukseen liittyvistä asioista säännöllisesti konsernin tarkastusvaliokunnalle. Veroasioiden hallinnan keskeisin tehtävä on varmistaa, että kaikki konsernin yhtiöt noudattavat verolainsäädännön määräyksiä kaikissa toimintamaissa. Veroriskien hallinta on osa konsernin riskienhallintaprosessia.

## Veroraportoinnissa noudatetut periaatteet

Posti raportoi verojalanjälkensä avoimesti ja läpinäkyvästi. Konserni tuo esille mahdolliset verottajan päätökset ja muutoksenhaut verottajan päätöksiin siltä osin kuin niillä on olennainen vaikutus konsernin veroasemaan.

Tässä raportissa esitettävät tiedot perustuvat konsernin laskentajärjestelmistä kerättyihin tietoihin. Veroilla tarkoitetaan julkisyhteisöille maksettuja veroja tai veronluonteisia maksuja, olivatpa ne sitten yhtiön itsensä maksamia tai tilittämiä veroja. Verojen luonne ja määrät vaihtelevat

maittain merkittävästi. Maksettavilla veroilla tarkoitetaan konserniyhtiöiden maksamia veroja, jotka pääsääntöisesti kirjataan yhtiön tilinpäätöksessä kuluiksi. Tilitetyillä veroilla tarkoitetaan yhtiöiden keräämiä veroja tai maksuja, jotka tilitetään veronsaajille usein muiden kuin yhtiön itsensä puolesta.

Yhtiö on rajannut veroraportoinnin koskemaan vain olennaisia maita, minkä perusteella tiedot esitetään maakohtaisesti Suomen ja Venäjän osalta. Konsernin liikevaihdosta noin 87 % tulee näistä maista. Nämä maat ovat strategian mukaisesti yhtiön päämarkkina-alueet. Muut toimintamaat on ryhmitelty Skandinavian ja Muiden maiden alle. Posti käyttää vastaavaa maantieteellistä jakaumaa myös konsernitilinpäätöksessään.

Muiden maiden kuin Suomen ja Venäjän osalta tiedot esitetään maaryhmäkohtaisesti, koska raportoitavat tiedot eivät ole olennaisia ja toisaalta niiden esittäminen maittain voisi vaarantaa luottamuksellisten tietojen julkitulon, kuten esimerkiksi asiakastietojen tai hinnoittelun osalta. Konsernin näkökulmasta raportoitavien tietojen määrä ei ole olennainen, kun yksittäisen maan osalta maksettavien verojen määrä on enintään viisi miljoonaa euroa.

Konsernilla on toimintaa yhdessätoista maassa. Näiden lisäksi Postilla on yhtiöitä maissa, joissa konserni ei harjoita enää liiketoimintaa. Olennaisuusrajaa arvioitaessa on epäolennaisuuden rajana pidetty yhden miljoonan euron liikevaihtoa kunkin yksittäisen tytäryhtiön osalta. Tämänkaltaiset yhtiöt on jätetty raportoinnin ulkopuolelle, koska yhtiöiden maksamien verojen määrä on vähäinen suhteessa konsernin antamiin tietoihin. Kyseisenkaltaiset yhtiöt sijaitsevat Skandinavian ja muiden maiden ryhmissä. Postilla ei ole toimintaa tai yhtiöitä veroparatiiseiksi luokitelluissa maissa, joissa yhteisön tulo-verokanta on merkittävästi Suomen yhteisöverokantaa alhaisempi. Alla esitetyt tiedot perustuvat erillisyyhtiöiden tilinpäätöksiin eikä tietoja ole konsolidoitu.

## Konsernin verojalanjälki

<b>Suomi</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Liikevaihto	1 296,3 milj. €	1 289,2 milj. €
Tulos ennen veroja	8,7 milj. €	-34,5 milj. €
Henkilöstön määrä	13 224 henkilöä	13 599 henkilöä
Maksettavat verot yhteensä	26,7 milj. €	29,0 milj. €
Tilitetyt verot yhteensä	229,2 milj. €	238,8 milj. €
Saadut julkiset tuet	0,0 milj. €	0,0 milj. €
<b>Venäjä</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Liikevaihto	103,0 milj. €	118,8 milj. €
Tulos ennen veroja	4,8 milj. €	-20,1 milj. €
Henkilöstön määrä	1 780 henkilöä	2 243 henkilöä
Maksettavat verot yhteensä	6,6 milj. €	7,8 milj. €
Tilitetyt verot yhteensä	9,0 milj. €	10,7 milj. €
Saadut julkiset tuet	0,0 milj. €	0,0 milj. €
<b>Skandinavia</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Liikevaihto	105,9 milj. €	124,9 milj. €
Tulos ennen veroja	2,5 milj. €	2,4 milj. €
Henkilöstön määrä	176 henkilöä	195 henkilöä
Maksettavat verot yhteensä	3,4 milj. €	4,1 milj. €
Tilitetyt verot yhteensä	8,8 milj. €	13,6 milj. €
Saadut julkiset tuet	0,0 milj. €	0,0 milj. €
<b>Muut maat</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Liikevaihto	105,1 milj. €	114,2 milj. €
Tulos ennen veroja	1,8 milj. €	-1,8 milj. €
Henkilöstön määrä	801 henkilöä	795 henkilöä
Maksettavat verot yhteensä	3,2 milj. €	3,0 milj. €
Tilitetyt verot yhteensä	6,6 milj. €	5,6 milj. €
Saadut julkiset tuet	0,0 milj. €	0,1 milj. €

## Konsernin veroasema 2018

Konsernin efektiivinen verokanta vuonna 2018 oli 85,0 % (2017: -20,0 %). Efektiiviseen verokantaan lasketaan suori-teperusteiset tuloverot ja laskennallisten verojen muutokset. Verokannan määrään vaikuttivat merkittävästi verotuksessa vähennyskelvottomat arvonalennukset liikearvosta. Konsernin suoriteperusteiset tuloverot tilikaudella ilman laskennallisten verojen muutosta olivat 5,2 milj. euroa.

Posti konsernilla on vireillä useita veroriitoja Suomessa. Merkittävimmät asiat liittyvät pääosin vuosina 2014 ja 2015 Posti Group Oyj:hin sulautuneiden ulkomaisten tytäryhtiöiden tappioiden käytettävyyteen Suomessa. Tappioiden kokonaisu-määrä on noin 59 miljoonaa euroa. Verotuksen oikaisulauta-kunta hylkäsi yhtiön oikaisuvaatimukset näissä asioissa äänes-tyksen jälkeen. Lisäksi oikaisulautakunta hyväksyi verosaajien edustajan tekemän oikaisuvaatimuksen. Yhtiö on hakenut korkeimmalta hallinto-oikeudelta valituslupaa, koska se pitää oikaisulautakunnan päätöksiä virheellisinä.

Posti konsernin suomalaisissa yhtiöissä tehtiin vuonna 2016 verotarkastus, joka päättyi tammikuussa 2018. Tarkastus-kertomusten perusteella konserniin kuuluvat suomalaiset yhtiöt joutuivat maksamaan noin 1,1 miljoonan euron edestä arvonlisäveroja, viivästyskorkoja ja veronkorotuksia. Posti pitää havaintoja pääosin virheellisinä ja teki niistä oikaisuvaatimuk-set verotuksen oikaisulautakunnalle. Oikaisulautakunta hyväk-syen pieniltä osin Postin vaatimukset hylkäsi suurimman osan oikaisuvaatimuksista äänestyksen jälkeen. Yhden oikaisuvaati-muksen käsittely on vielä kesken. Hylättyjen oikaisuvaatimusten osalta Posti on valittanut hallinto-oikeuteen. Vuodelle 2018 Posti kirjasi kuluksi tarkastuskertomusten perusteella 0,1 miljoo-naa euroa maksettuja viivästyskorkoja ja veronkorotuksia.

### Konsernin maksamat verot verolajeittain ja maaryhmittäin 2018 ja 2017 taulukoissa:

#### Maksettavat verot 2018

tuhatta euroa	yhteensä	Suomi	Venäjä	Skandinavia	Muut maat
Tuloverot	6 515	5 998	489	8	20
Kiinteistöverot	2 246	1 384	862	0	0
Työnantajamaksut	16 131	4 380	5 208	3 389	3 154
Ympäristöverot	13 204	13 169	0	0	35
Muut verot	1 812	1 810	0	0	2

#### Maksettavat verot 2017

tuhatta euroa	yhteensä	Suomi	Venäjä	Skandinavia	Muut maat
Tuloverot	6 798	6 368	414	15	1
Kiinteistöverot	2 338	1 331	1 007	0	0
Työnantajamaksut	19 092	5 648	6 397	4 132	2 915
Ympäristöverot	13 838	13 799	0	0	39
Muut verot	1 830	1 830	0	0	0

### Konsernin maksamat verot verolajeittain ja maaryhmittäin 2018 ja 2017 taulukoissa:

#### Tilitetyt verot 2018

tuhatta euroa	yhteensä	Suomi	Venäjä	Skandinavia	Muut maat
Arvonlisäverot	143 037	130 860	6 118	4 995	1 064
Palkkaverot	109 721	98 356	2 653	3 759	4 953
Muut verot	867	30	259	0	578

#### Tilitetyt verot 2017

tuhatta euroa	yhteensä	Suomi	Venäjä	Skandinavia	Muut maat
Tuloverot	153 761	137 577	7 176	7 965	1 043
Kiinteistöverot	114 683	101 260	3 246	5 677	4 500
Muut verot	336	19	309	0	8



# Taulukot ja graafit

**Maksettavat verot verolajeittain,**  
milj. euroa



- Tuloverot 6,0 milj.euroa
- Kiinteistöverot 1,4 milj.euroa
- Työnantajamaksut 4,4 milj.euroa
- Ympäristöverot 13,2 milj.euroa
- Muut verot 1,8 milj.euroa

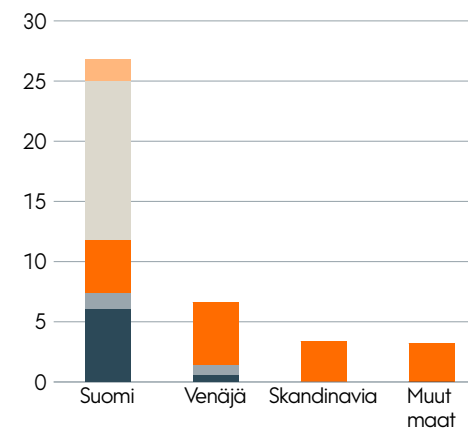
**Konsernin tilittämät verot maantieteellisten alueiden mukaan,**  
yhteensä 253,6 milj. euroa \*



- Suomi 229,2 milj. euroa
- Venäjä 9,0 milj. euroa
- Skandinavia 8,8 milj euroa
- Muut maat 6,6 mil. euroa

\* josta arvonlisäverot 143,0 milj. euroa, palkkaverot 109,7 milj. euroa ja muut verot 0,9 milj.euroa.

**Maksettavat verot verolajeittain, maantieteellisten alueiden mukaan,**  
milj. euroa



- Muut verot
- Ympäristöverot
- Työnantajamaksut
- Kiinteistöverot
- Tulovero



# GRI ja avaintunnusluvut

# GRI Indeks

Tunnus	GRI Standardit 2016	Sijainti
<b>ORGANISAATIO</b>		
102-1	Organisaation nimi	Posti Group Oyj
102-2	Toimialat, brändit, tuotteet ja palvelut	Hallituksen toimintakertomus 2018
102-3	Organisaation pääkonttorin sijainti	Posti Groupin pääkonttori sijaitsee Helsingissä.
102-4	Toimintamaat	Posti Groupilla on toimintaa 11 maassa: Suomi, Venäjä, Ruotsi, Norja, Viro, Latvia, Liettua, Puola, Saksa, Sveitsi ja Yhdysvallat.
102-5	Omistusrakenne ja yhtiömuoto	Osakepääoma ja omistus
102-6	Markkina-alueet	Hallituksen toimintakertomus
102-7	Organisaation koko	Posti Groupin henkilöstömäärä vuoden 2018 lopussa oli noin 18500.
102-8	Tietoja henkilöstöstä ja muista työntekijöistä	Henkilöstövastuun tunnusluvut
102-10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	Hallituksen toimintakertomus
102-11	Varovaisuusperiaatteen soveltaminen	Varovaisuuden periaate on huomioitu lakisäätteisten vaatimusten mukaisesti.
102-12	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	<b>s. 4–5 Vastuullisuuden johtaminen</b>
102-13	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	Posti käy aktiivisesti vuoropuhelua toimialasta ja kestävä kehityksen painopistealueista yhteistyökumppaniensa ja verkostojensa kanssa. Näitä ovat muun muassa kansainväliset postialan järjestöt PostEurop, UPU (Universal Postal Union) ja IPC (International Post Corporation), Palvelualojen työnantajat Palta, FIBS yritysverkosto, Suomen Monimuotoisuusverkosto sekä Global Compact -yritysverkosto. Posti on edellä mainittujen järjestöjen ja verkostojen jäsen.
<b>STRATEGIA</b>		
102-14	Toimitusjohtajan katsaus	<b>s. 1, Tästä raportista</b>
102-15	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	Selvitys ei-taloudellisista tiedoista, Hallituksen toimintakertomus 2018

Tunnus	GRI Standardit 2016	Sijainti
<b>LIIKETOIMINNAN EETTISYYS</b>		
102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	s. 4–6 Vastuullisuus
102-17	Epäiltyjen väärinkäytösten ilmoittaminen	Työntekijän toimintaohje: <a href="https://www.posti.com/vastuullisuus/yritysvastuun-johtaminen/eettiset-ohjeet/">https://www.posti.com/vastuullisuus/yritysvastuun-johtaminen/eettiset-ohjeet/</a>
<b>HALLINTO</b>		
102-18	Hallintorakenne	Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä: <a href="https://www.posti.com/hallinnointi/raportit-ja-esitykset/selvitykset-hallinto--ja-ohjausjarjestelmasta/">https://www.posti.com/hallinnointi/raportit-ja-esitykset/selvitykset-hallinto--ja-ohjausjarjestelmasta/</a>
102-19	Vastuunjako	s. 4–6 Vastuullisuus
102-20	Vastuuhenkilöt	s. 4–6 Vastuullisuus
102-21	Sidosryhmien kuuleminen	Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä: <a href="https://www.posti.com/hallinnointi/raportit-ja-esitykset/selvitykset-hallinto--ja-ohjausjarjestelmasta/">https://www.posti.com/hallinnointi/raportit-ja-esitykset/selvitykset-hallinto--ja-ohjausjarjestelmasta/</a>
102-22	Hallituksen kokoonpano	Hallituksen kokoonpano: <a href="https://www.posti.com/hallinnointi/hallinnointi/hallitus-ja-sen-valiokunnat/">https://www.posti.com/hallinnointi/hallinnointi/hallitus-ja-sen-valiokunnat/</a>
102-23	Hallituksen puheenjohtaja	Postin hallituksen puheenjohtaja ei ole yhtiön toimivan johdon jäsen. Lisätietoa hallituksesta ja sen valiokunnista: <a href="https://www.posti.com/hallinnointi/hallinnointi/hallitus-ja-sen-valiokunnat/">https://www.posti.com/hallinnointi/hallinnointi/hallitus-ja-sen-valiokunnat/</a>
102-24	Hallituksen valinta	Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä: <a href="https://www.posti.com/hallinnointi/raportit-ja-esitykset/selvitykset-hallinto--ja-ohjausjarjestelmasta/">https://www.posti.com/hallinnointi/raportit-ja-esitykset/selvitykset-hallinto--ja-ohjausjarjestelmasta/</a>
102-25	Eturistiriitojen välttäminen	Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä: <a href="https://www.posti.com/hallinnointi/raportit-ja-esitykset/selvitykset-hallinto--ja-ohjausjarjestelmasta/">https://www.posti.com/hallinnointi/raportit-ja-esitykset/selvitykset-hallinto--ja-ohjausjarjestelmasta/</a>
102-26	Hallituksen rooli organisaation tarkoituksen, arvojen ja strategian määrittelyssä	Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä: <a href="https://www.posti.com/hallinnointi/raportit-ja-esitykset/selvitykset-hallinto--ja-ohjausjarjestelmasta/">https://www.posti.com/hallinnointi/raportit-ja-esitykset/selvitykset-hallinto--ja-ohjausjarjestelmasta/</a>
102-28	Hallituksen suorituksen arviointi	Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä: <a href="https://www.posti.com/hallinnointi/raportit-ja-esitykset/selvitykset-hallinto--ja-ohjausjarjestelmasta/">https://www.posti.com/hallinnointi/raportit-ja-esitykset/selvitykset-hallinto--ja-ohjausjarjestelmasta/</a>
102-29	Hallituksen rooli vaikutusten ja riskien tunnistamisessa ja hallinnassa	Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä: <a href="https://www.posti.com/hallinnointi/raportit-ja-esitykset/selvitykset-hallinto--ja-ohjausjarjestelmasta/">https://www.posti.com/hallinnointi/raportit-ja-esitykset/selvitykset-hallinto--ja-ohjausjarjestelmasta/</a>
102-30	Riskienhallinnan tehokkuuden arviointi	Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä: <a href="https://www.posti.com/hallinnointi/raportit-ja-esitykset/selvitykset-hallinto--ja-ohjausjarjestelmasta/">https://www.posti.com/hallinnointi/raportit-ja-esitykset/selvitykset-hallinto--ja-ohjausjarjestelmasta/</a>
102-31	Riskiarviointien frekvenssi	Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä: <a href="https://www.posti.com/hallinnointi/raportit-ja-esitykset/selvitykset-hallinto--ja-ohjausjarjestelmasta/">https://www.posti.com/hallinnointi/raportit-ja-esitykset/selvitykset-hallinto--ja-ohjausjarjestelmasta/</a>
102-32	Yritysvastuuraportin hyväksyminen	s. 4 Vastuullisuus Postissa
102-33	Epäkohtien kommunikointi	Työntekijän toimintaohje: <a href="https://www.posti.com/vastuullisuus/yritysvastuun-johtaminen/eettiset-ohjeet/">https://www.posti.com/vastuullisuus/yritysvastuun-johtaminen/eettiset-ohjeet/</a>
102-35	Hallituksen ja ylimmän johdon palkitseminen	Palkka- ja palkkioselvitys: <a href="https://www.posti.com/hallinnointi/hallinnointi/palkka--ja-palkkioselvitys/">https://www.posti.com/hallinnointi/hallinnointi/palkka--ja-palkkioselvitys/</a>

<b>Tunnus</b>	<b>GRI Standardit 2016</b>	<b>Sijainti</b>
<b>SIDOSRYHMÄYHTEISTYÖ</b>		
102-40	Luettelo organisaation sidosryhmistä	Postille läheisimpiä sidosryhmiä ovat asiakkaat, henkilöstö, henkilöstö- ja työnantajajärjestöt, omistaja, poliittiset päätöksentekijät, viranomaiset, kumppaniyritykset, etujärjestöt, ympäristöjärjestöt, postialan järjestöt sekä media.
102-41	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	Suomessa 99 % henkilöstöstä on työehtosopimusten piirissä. Koko konsernista työehtosopimusten piirissä on 86 %.
102-42	Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	Postille on tärkeää olla aktiivisessa vuorovaikutuksessa sidosryhmiensä kanssa. Posti pitää yhteyttä sidosryhmiinsä avoimen viestinnän ja vuoropuhelun keinoin.
102-43	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	Sidosryhmäsuhteita hoidetaan luottamuksellisesti, rehellisesti ja tasapuolisesti.
102-44	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	<a href="https://www.posti.com/vastuullisuus/sidosryhmat/">https://www.posti.com/vastuullisuus/sidosryhmat/</a>
<b>RAPORTOINTIKÄYTÄNTÖ</b>		
102-45	Konsernin laskentaraja	Hallituksen toimintakertomus 2018, Konserniyritykset
102-46	Raportin sisällönmäärittely	<a href="#">s. 51 Raportointiperiaatteet</a>
102-47	Olellaiset näkökohdat	<a href="#">s. 4 Vastuullisuus Postissa</a>
102-48	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	<a href="#">s. 51 Raportointiperiaatteet</a>
102-49	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarajoissa	<a href="#">s. 51 Raportointiperiaatteet</a>
102-50	Raportointijakso	1.-31.12.2018
102-51	Edellisen raportin päiväys	22/03/2018
102-52	Raportin julkaisu tiheys	Vuosittain
102-53	Yhteystiedot	<a href="#">s. 51 Raportointiperiaatteet</a>
102-54	GRI-standardien mukainen raportointi	Tämä raportti on laadittu vuoden 2016 GRI Standardien mukaisesti.
102-55	GRI-sisältöindeksi	<a href="#">s. 45 GRI Indeks</a>
<b>103 JOHTAMISTAPA</b>		
103-1	Olellaisia näkökohtia koskevat laskentarajat	<a href="#">s. 51 Raportointiperiaatteet</a>
103-2	Johtamismallin kuvaus	<a href="#">s. 4 Vastuullisuus Postissa</a>



Tunnus	GRI Standardit 2016	Sijainti
<b>200</b>	<b>TALOUDELLINEN VASTUU</b>	
<b>201</b>	<b>Taloudelliset tulokset</b>	
201-1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	<a href="#">s. 39 Verojalanjälki</a>
201-3	Eläketurvan kattavuus	Eläkevelvoitteet, Tilinpäätös 2018
201-4	Julkiselta sektorilta saatu taloudellinen avustus	Julkiset avustukset, Tilinpäätös 2018
<b>203</b>	<b>Välilliset taloudelliset vaikutukset</b>	
203-1	Investoinnit infrastruktuuriin ja tarjotut yleishyödylliset palvelut	Tilinpäätös 2018
203-2	Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset	<a href="#">s. 39 Verojalanjälki</a>
	<b>Ostokäytännöt</b>	
204-1	Ostot paikallisilta toimittajilta	Posti ostaa suomalaisilta yrityksiltä palveluita ja tuotteita vuosittain noin 600 miljoonalla eurolla. Vuonna 2018 noin 96 prosenttia kaikista Postin hankinnoista Suomessa ostettiin kotimaisilta toimittajilta.
<b>205</b>	<b>Korruptionvastaisuus</b>	
205-1	Toiminnot / Liiketoimintayksiköt, joille tehty korruption liittyvä riskianalyysi	Korruptionriskien arviointi on osa konsernin riskien arviointimenettelyä, joka kattaa kaikki liiketoimintayksiköt ja toimintamaat.
205-2	Korruption vastaisiin politiikoihin ja menettelytapoihin liittyvä viestintä ja koulutus	Postilla on käytössä työntekijöilleen suunnattu Työntekijän toimintaohje sekä toimittajille suunnattu Supplier Code of Conduct. Ohjeet ottavat kantaa mm. korruption vastaiseen toimintaan. Kaikkien postilaisten tulee suorittaa toimintaohjeen koulutus. Koulutuksen suorittaneita oli 31.12.2018 mennessä 74 %.
205-3	Vahvistetut korruptiotapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet	Raportointikaudella ei ollut vahvistettuja korruptiotapauksia.
<b>206</b>	<b>Kilpailun rajoittaminen</b>	
206-1	Kilpailuoikeudellisten säännösten rikkomiseen, kartelleihin ja määrävään markkina-aseman väärinkäyttöön liittyvät oikeustoimet	Postilla oli 31.12.2018 mennessä vireillä viisi kilpailuoikeudellista tapausa Suomen kilpailuviranomaisella.

Tunnus	GRI Standardit 2016	Sijainti
<b>300</b>	<b>YMPÄRISTÖVAIKUTUKSET</b>	
<b>302</b>	<b>Energia</b>	
302-1	Organisaation oma energiankulutus	<a href="#">s. 54 Ympäristövastuun avaintunnusluvut</a>
302-2	Organisaation ulkopuolinen energiankulutus	<a href="#">s. 54 Ympäristövastuun avaintunnusluvut</a>
302-4	Energiakulutuksen vähentäminen	<a href="#">s. 34-36</a>
302-5	Tuotteiden ja palveluiden energiatarpeiden pienentäminen	<a href="#">s. 34-36</a>
<b>305</b>	<b>Päästöt</b>	
305-1	Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 1)	<a href="#">s. 54 Ympäristövastuun avaintunnusluvut</a>
305-2	Epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 2)	<a href="#">s. 54 Ympäristövastuun avaintunnusluvut</a>
305-3	Muut epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 3)	<a href="#">s. 54 Ympäristövastuun avaintunnusluvut</a>
305-4	Kasvihuonekaasujen päästöintensiteetti	<a href="#">s. 54 Ympäristövastuun avaintunnusluvut</a>
305-5	Kasvihuonekaasujen vähentäminen	<a href="#">s. 34-36</a>
<b>306</b>	<b>Jätevedet ja jätteet</b>	
306-2	Jätteet jätelajeittain ja käsittelytavan mukaisesti	<a href="#">s. 54 Ympäristövastuun avaintunnusluvut</a>
<b>307</b>	<b>Ympäristölainsäädännön ja -säännösten noudattaminen</b>	
307-1	Ympäristölainsäädännön ja -säännösten rikkominen	Ei sakkoja tai sanktioita raportointikaudella.
<b>308</b>	<b>Toimittajien ympäristöarviointi</b>	
308-1	Ympäristökriteerien mukaan arvioidut uudet toimittajat	Postilla on käytössä kaikille toimittajille pakollinen hankintaportaali, johon rekisteröityminen on edellytys sille, että pääsee Postin toimittajaksi. Rekisteröitymisen yhteydessä toimittaja sitoutuu Postin Toimittajien menettelyohjeisiin ja ilmoittaa pyydytetyt tiedot laatu- ja ympäristöjärjestelmistään.
	<b>SOSIAALINEN VASTUU</b>	
<b>401</b>	<b>Työllistäminen</b>	
401-1	Uusi palkattu henkilöstö sekä henkilöstön vaihtuvuus	<a href="#">s. 10, s. 52</a>
401-2	Kokoaikaiselle henkilöstölle tarjotut etuudet, joita ei tarjota määräaikaiselle tai osa-aikaiselle henkilöstölle	<a href="#">s. 16</a>
<b>402</b>	<b>Henkilöstön ja johdon väliset suhteet</b>	
402-1	Uudelleenjärjestelytilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitus-aika	Vähimmäisilmoitus-aika on 14 vrk – 6 kk riippuen työsuhteen kestosta ja se sisältyy suurimpaan osaan konsernissa sovellettavia työehtosopimuksia.
<b>403</b>	<b>Työterveys ja -turvallisuus</b>	
403-1	Työsuojelutoimikuntien piiriin kuuluvien työntekijöiden osuus	Työsuojelutoimikunnassa edustetun henkilöstön osuus kokonaistyövoimasta on 86 %.
403-2	Tapaturmataajuus, ammattitaudit, menetetyt työpäivät, poissaolot, työhön liittyvät kuolemantapaukset	<a href="#">s. 14, s. 52</a>

<b>404</b>	<b>Koulutus</b>	
404-1	Keskimääräiset koulutustunnit vuodessa työntekijää kohden	Keskimääräiset koulutustunnit työntekijää kohden Suomessa olivat 1,6 h. Luvussa ovat mukana yli tunnin kestävät koulutukset.
404-2	Osaamisen kehittämiseen ja muutostilanteisiin liittyvät ohjelmat	<a href="#">s. 16-17</a>
404-3	Säännöllisten suoritusarviointien ja kehityskeskustelujen piirissä olevan henkilöstön osuus	<a href="#">s. 10</a>
<b>405</b>	<b>Monimuotoisuus ja yhdenvertaiset mahdollisuudet</b>	
405-1	Hallintoelinten ja henkilöstön monimuotoisuus	<a href="#">s. 52</a>
405-2	Naisten ja miesten peruspalkkojen ja palkitsemisen suhde	<a href="#">s. 10</a>
<b>406</b>	<b>Syrjinnän kieltö</b>	
406-1	Syrjintätapaukset ja korjaavat toimenpiteet	Postissa ei ollut vahvistettuja syrjintätapauksia raportointikaudella.
<b>412</b>	<b>Ihmisoikeuksien arviointi</b>	
412-1	Toiminnot, joista tehty ihmisoikeusarviointeja tai vaikutusten arviointeja	Yritysvastuu- ja complianceriskit arvioidaan osana konsernin riskienhallintaprosessia.
412-2	Ihmisoikeuspolitiikoihin ja -menettelyihin koulutettu henkilöstö	Työntekijän toimintaohjeen koulutus on pakollinen kaikille työntekijöille. Koulutuksen suorittaneita oli 31.12.2018 mennessä 74 %.
<b>414</b>	<b>Toimittajien sosiaalinen arviointi</b>	
414-1	Uudet toimittajat, jotka arvioitu sosiaalisilla kriteereillä	Postilla on käytössä kaikille toimittajille pakollinen hankintaportaali, johon rekisteröityminen on edellytys sille, että pääsee Postin toimittajaksi. Rekisteröitymisen yhteydessä toimittaja sitoutuu Postin Toimittajien menettelyohjeisiin ja ilmoittaa pyydettyt tiedot laatu- ja ympäristöjärjestelmistään.
<b>415</b>	<b>Yhteiskuntapolitiikka</b>	
415-1	Poliittiset tuet	Posti Group ei tue poliittisia tahoja.
<b>416</b>	<b>Asiakkaan terveys ja turvallisuus</b>	
416-2	Tuotteiden ja palvelujen terveyteen ja turvallisuuteen kohdistuvien vaikutusten noudattamatta jättäminen	Ei merkittäviä määräysten ja periaatteiden rikkomuksia raportointikaudella.
<b>417</b>	<b>Markkinointi ja merkinnät</b>	
417-3	Markkinointiviestintään liittyvien säännösten noudattamatta jättäminen	Ei merkittäviä määräysten ja periaatteiden rikkomuksia raportointikaudella.
<b>418</b>	<b>Asiakkaan yksityisyys</b>	
418-1	Vahvistetut tapaukset, jotka liittyvät asiakkaan yksityisyyden rikkomuksiin ja asiakastietojen menetyksiin	Posti ei ole saanut viranomaisilta tietosuojaan liittyviä valituksia vuonna 2018. Tietosuojaan liittyviä rekisteröityjä ja tutkittuja tapauksia oli 37. Tietosuojaviranomaisille ilmoitettuja asiakkaiden tietosuojaan liittyviä tapauksia oli 5.

# Raportointiperiaatteet

Posti noudattaa vastuullisuusraportoinnissaan GRI-ohjeistoa sekä valtio-omistajan asettamia raportointivaatimuksia.

Vastuullisuusraportti perustuu Global Reporting Initiative:n (GRI:n) raportointiohjeistukseen ja se on laadittu GRI-standardien peruslaajuuden (core) mukaisesti. Aihekohtaiset standardit on raportoitu Postille olennaisten taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun osa-alueiden osalta. Tämä on yhtiön ensimmäinen GRI-standardien mukaan tehty raportti. Raporttia ei ole varmennettu kolmannen osapuolen toimesta. Raportin sisällön vertailu on esitetty kootusti [GRI-sisältötaulukossa](#).

## Raportoinnin rajaus

Postin vastuullisuusnäkökohdat, ympäristö- ja henkilöstö-tunnusluvut raportoidaan vuosittain samalta ajanjaksolta kuin talousluvut (1.1. – 31.12.). Raportointi kattaa kaikki emoyhtiön ja tytäryhtiöiden toiminnot kaikissa toimintamaissa, ellei siitä ole erikseen asiayhteydessä mainittu. Tunnuslukujen kattavuus on raportoitu tunnuslukujen yhteydessä.

Taloudellisen vastuun tiedot ja tunnusluvut ovat konsernitilinpäätöksestä. Posti raportoi taloudestaan IFRS-tilinpäätösstandardin mukaisesti.

Henkilöstölukujen osalta on tunnuslukujen laskennassa käytetty kirjanpitolautakunnan yleisohjetta toimintakertomuksen laatimisesta.

Ympäristövastuun tunnusluvut kattavat konsernin ympäristövaikutuksiltaan merkittävimmät toiminnot kaikissa toimintamaissa. Kuljetusten alihankinnan ympäristövaikutukset on huomioitu Suomen, Venäjän ja Baltian maiden osalta. Ympäristölaskennassa on noudatettu World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) Greenhouse Gas (GHG) -protokollaa sekä GHG Inventory Standard for the Postal Sector -protokollaa, joka sisältää edellisestä johdetut yksityiskohtaisemmat ohjeet toimialalle.

Ympäristölaskennan menetelmää kehitettiin vuonna 2018 kattamaan kaikki merkittävät kasvihuonekaasupäästöt (ekvivalentit), jotka vaikuttavat ilmastonmuutokseen, ja noudattamaan markkinapohjaista menetelmää GHG-protokollan mukaisesti. Samalla päivitettiin päästökertoimet vastaamaan viimeisintä tietoa, esimerkiksi uusimpia maakohtaisia tilastoja energiaverkon pääs-

töistä. Tämän johdosta vuoden 2018 laskennan tulokset eivät ole suoraan verrannollisia aiempien julkistettujen tulosten kanssa. Vertailun mahdollistamiseksi vuoden 2007 ja 2017 lähtötason tuloksia oikaistiin vastaamaan laskentamenetelmän muutoksia. Laskentamenetelmän muutoksen vuoksi yhtiö päivittää vuonna 2019 ilmastotavoitteensa kattamaan kaikki kasvihuonekaasut.

## Yhteystiedot

Vastuullisuusjohtaja Noomi Jägerhorn,  
noomi.jagerhorn (at) posti.com

Talousviestintäpäällikkö Tiina Niemi,  
tiina.niemi (at) posti.com

# Avaintunnusluvut: Ihmiset

## Henkilöstö maittain 31.12.2018

	2018	2017	2016	2015
Suomi	15 676	16 595	16 052	16 874
Venäjä	1 873	2 493	2 553	2 809
Puola	108	128	620	568
Ruotsi	142	147	229	260
Viro	408	337	378	419
Norja	36	38	144	157
Tanska	0	0	0	0
Latvia	95	81	94	164
Liettua	93	92	278	259
Saksa	89	100	146	88
Muut (USA)	2	3	3	0
	18 522	20 014	20 497	21 598

## Lähtövaihtuvuus Suomi

Pysyvät työsuhteet, Suomi*	Pysyvät työsuhteet
<b>Joista naisia</b>	<b>35 %</b>
alle 25-vuotiaita	6 %
25–34-vuotiaita	18 %
35–44-vuotiaita	23 %
45–54-vuotiaita	28 %
55-vuotiaita tai vanhempia	26 %
<b>joista miehiä</b>	<b>65 %</b>
alle 25-vuotiaita	5 %
25–34-vuotiaita	21 %
35–44-vuotiaita	22 %
45–54-vuotiaita	28 %
55-vuotiaita tai vanhempia	24 %

\*Kokonaislähtövaihtuvuus 16,1 % ilman kausityöntekijöitä

Lähtövaihtuvuus, Suomi	Lähtövaihtuvuus
<b>Naiset</b>	<b>13,9 %</b>
alle 25-vuotiaat	39,9 %
25–34-vuotiaat	18,0 %
35–44-vuotiaat	13,4 %
45–54-vuotiaat	9,8 %
55-vuotiaat tai vanhemmat	10,6 %
<b>Miehet</b>	<b>17,2 %</b>
alle 25-vuotiaat	62,0 %
25–34-vuotiaat	30,8 %
35–44-vuotiaat	15,5 %
45–54-vuotiaat	6,9 %
55-vuotiaat tai vanhemmat	9,7 %
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>16,1 %</b>

## Sairauspoissaolot, tapaturmat ja eläköityminen, Suomi

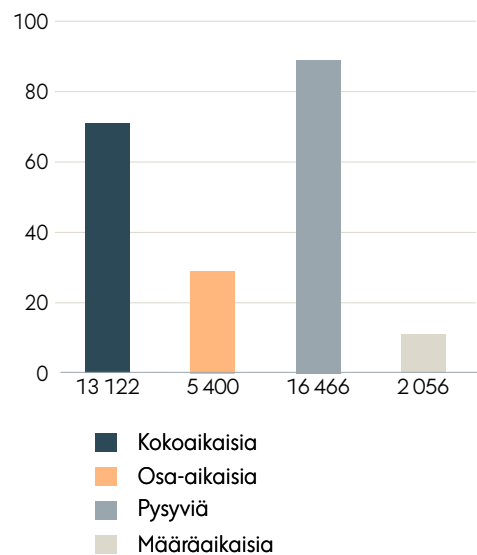
	2018	2017	2016	2015	2014
Sairauspoissaolot (%)	5,8	5,9	6,6	6,2	6,2
Poissaoloon johtaneet työtapaturmat (kpl)	899	1 145	982	1 046	1 089
Tapaturmataajuus LTA1	43	46	43	43	41
Työkyvyttömyyseläkkeet	63	55	77	68	78
Osa-aikaiset työkyvyttömyyseläkkeet	82	55	80	80	62
Työkyvyttömyyseläkkeet yhteensä	145	110	157	148	140
Keskimääräinen työkyvyttömyyseläkkeelle siirtymisikä	57,6	55,4	56,2	56	56,3
Keskimääräinen eläkkeellesiirtymisikä	62,1	61,3	61,4	62,5	62,5
Eläkkeelle siirtyneet	271	269	281	320	301



# Ihmiset

Henkilöstön työsuhteiden jakauma 2018\*,

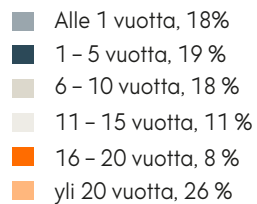
100 %



\*Konserni

Henkilöstön työuran pituus 2018\*,

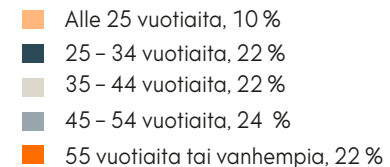
100%



\*Konserni

Henkilöstön ikärakenne 2018\*,

100 %



\*Konserni

# Avaintunnusluvut: Ympäristö

## 302 1-2: Konsernin oma ja ulkopuolinen energiankulutus

Terajoulea (TJ)	2018	2017	2016	2015	2014	2013
<b>SUORA ENERGIANKULUTUS</b>						
Uusiutuva						
Biokaasu	1	2	2	1	4	2
Uusiutumaton – kiinteistöt ja omat ajoneuvot						
Maakaasu	194	139	157	158	267	165
Polttoöljy	0	0	0	0	1	1
Muut lämmityspolttoaineet	2					
Liikennepolttoaineet	714	786	766	730	778	879
<b>EPÄSUORA ENERGIANKULUTUS</b>						
Uusiutuva						
Sähkönkulutus, Suomi	104	292	306	313	337	265
Uusiutumaton						
Sähkönkulutus, muut maat	126	167	187	204	207	303
Sähkönkulutus, Suomi	178					
Lämmönkulutus	196	244	271	278	324	352
Liikennepolttoaineet – alihankinta, Suomi	949	1 121	804	805	913	951

## 305 1-3: Konsernin kasvihuonekaasupäästöt

Tonnia, CO <sub>2</sub> e	2018*	2017*	2016	2015	2014	2013
Polttoaineen kulutus – omat ajoneuvot, Scope 1**	50 094	54 680	52 532	50 014	53 396	60 406
Polttoaineen kulutus – energian tuotanto, Scope 1	10 968	7 229	8 818	8 900	15 020	9 268
Ostettu sähkö ja lämpö, Scope 2	42 357	34 935	39 068	40 266	44 199	38 272
Alihankinta – auto- ja lentokuljetukset, Scope 3**	118 116	107 049	62 524	65 298	70 801	73 490
Liikematkat, Scope 3	1 153	1 405	1 358	1 512	2 139	2 190
<b>Yhteensä</b>	<b>222 689</b>	<b>205 297</b>	<b>164 300</b>	<b>165 991</b>	<b>185 555</b>	<b>183 625</b>

## 306-2: Jätteet jätelajeittain ja käsittelytavan mukaisesti, Suomi

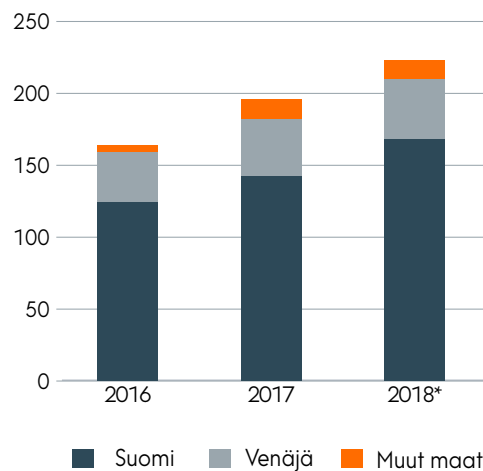
Jätehuoltosopimuksen piiriin kuuluvat kiinteistöt, tonnia*	2018	2017	2016
Kierrätys ja uudelleenkäyttö	9 133	8 272	8 308
Muu hyödyntäminen	4 529	4 180	3 779
Poltto jätevoimalassa	494	484	489
Loppukäsittely	55	65	82
<b>Vaarallinen jäte</b>	<b>462</b>	<b>1 043</b>	<b>537</b>
Kierrätys ja uudelleenkäyttö	355	943	462
Loppukäsittely	107	100	74
<b>Yhteensä</b>	<b>14 674</b>	<b>14 044</b>	<b>13 194</b>
Hyötykäyttöaste, %	99 %	99 %	99 %

\*Raportoinnin ulkopuolelle jäävät kohteet, joissa jätehuolto kuuluu vuokraan.

\*Vuonna 2018 laskentamenetelmää kehitettiin kattamaan kaikki merkittävät kasvihuonekaasupäästöt (ekvivalentit), jotka vaikuttavat ilmastomuutokseen, ja noudattamaan markkinapohjaista menetelmää GHG-protokollan mukaisesti. Samalla päivitettiin päästökertoimet vastaamaan viimeisintä tietoa, esimerkiksi uusimpia maakohtaisia tilastoja energiaverkon päästöistä. Tämän johdosta vuoden 2018 laskennan tulokset eivät ole suoraan verrannollisia aiempien julkistettujen tulosten kanssa. Vertailun mahdollistamiseksi vuoden 2017 tulokset oikaistiin vastaamaan laskentamenetelmän muutoksia. \*\* Biogeeniset päästöt Scope 1: 2,1 hiilidioksiditonna, Scope 3: 3147,4 hiilidioksiditonna.

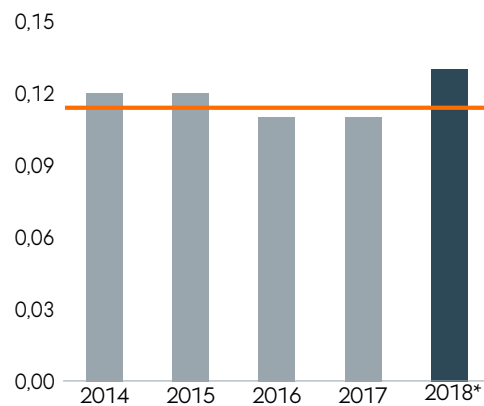
# Ympäristö

**Hiilidioksidipäästöt,**  
1000 tonnia



\*Vuonna 2018 laskentamenetelmää kehitettiin kattamaan kaikki merkittävät kasviuonekaasupäästöt (ekvivalentit), jotka vaikuttavat ilmastonmuutokseen. Vuoden 2018 päästöt on ilmoitettu hiilidioksidiekvivalentteina eivätkä ne ole suoraan verrannollisia aiempiin vuosiin.

**Hiilidioksidipäästöt suhteessa**  
**liikevaihtoon Suomessa,**  
kg/euro



■ Tavoitetaso -30 % vuoteen 2020 mennessä (vertailuvuosi 2007)

Absoluuttiset hiilidioksidipäästöt ovat vähentyneet yli 42 000 hiilidioksidiekvivalentitonnia (20 %) vuodesta 2007 vuoteen 2018.

posti