

# VASTUULLISUUDEN JOHTAMINEN

## Erinomainen asiakkuuskokemus – hinta-laatusuhde, asiakkaalle sujuvat palvelut

Lähestymistapa	Tarjoamme asiakkaillemme turvallisen vuokrasuhteen ja erinomaisen asiakkuuskokemuksen sekä kehitämme uusia asumisen konsepteja ja palveluita. Tehtävämme on mullistaa asuminen, tarjota asiakkaillemme enemmän kuin seinät.
Tärkeimmät olennaiset näkökohdat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuotteet ja palvelut</li> <li>• Tuote- ja palvelutiedot</li> <li>• Ostokäytännöt</li> <li>• Välilliset taloudelliset vaikutukset</li> </ul>
Asiakaslupaukset	SATOn asiakaslupaukset määrittävät palvelutavoitteita ja niillä pyritään parantamaan asiakkuuskokemusta.
Asiakkuuskokemus	Asiakkuuskokemuksen kehittäminen tuo lisäarvoa asiakkaille, lisää tyytyväisyyttä ja edistää taloudellista kestävyyttä. Kehittämisen kohteena ovat asunnot, palvelut, uudet asumisratkaisut sekä asiakaskohtaukset.
Tavoitteet	Tavoitteena on asukkaiden jatkuvasti paraneva suosittelemuus. Mittarina on suosittelemuutta kuvaava NPS-luku (Net Promoter Score). Asiakastytyväisyyden parantaminen on tavoitteena koko SATOn henkilöstöllä.

## Toimintaperiaatteet

Palvelukonseptit	SATOn kilpailuetuna ovat monipuoliset palvelukonseptit. Konsepteilla vastaamme erilaisten asiakasryhmien tarpeisiin ja pyrimme myös helpottamaan asunnon valintaa.
Asukasyhteistyö	Asukasyhteistyöllä pyritään vaikuttamaan asumisviihtyvyyteen, yhteisöllisyyden kehittämiseen, asumiskustannusten hallintaan ja vastuullisten toimintatapojen omaksumiseen.
Sujuvat palvelut	Asiakasta halutaan palvella mahdollisimman hyvin ajasta tai paikasta riippumatta ja asiakkaan oman valinnan mukaisesti. SATOlla on kolme strategista kehitysohjelmää, joiden tavoitteena on palvelujen monipuolistaminen ja sujuvoittaminen.

## Seuranta- ja valvontajärjestelmät sekä ohjelmat, projektit ja aloitteet

Asiakkuuskokemuksen kehittämisen seuranta	SATO mittaa asiakkuuskokemuksen kehitystä asiakkuuden eri vaiheissa: sisäänmuuttovaiheessa, asumisaikana, palvelukontaktin jälkeen ja asukkaan poistuessa. Palaute hyödynnetään asiakaspalvelun kehittämisessä sekä toiminnan ja asuntojen suunnittelussa.
Prosessien kehittäminen	SATOn johtoryhmä asettaa vuosittain kehityshaasteen prosessien kehittämisestä vastaaville ryhmille. Viime vuosina tavoitteena ovat olleet mm. asiakaskokemuksen parantaminen, kitkan poistaminen asiakkaan asiointissa ja toimintamallien digitalisointi. Vuoden 2017 haasteen tavoitteena on asukasvaihtuvuuden pienentäminen. Painopiste on asumisen aikaisissa toimenpiteissä.
Rakentamisvaiheen tuotevalvonta	SATOn uudistuotannon ja peruskorjausten toteuttaminen perustuu SATOn suunnitteluohjeisiin. Rakentamisaikana ja valmistumisvaiheessa tarkastetaan SATOn laatuvaatimusten toteutuminen. Valmistumisen tai peruskorjauksen jälkeen tehdään asiakastytyväisyysmittaus. Rakennustyömaiden auditoinnit aloitetaan vuonna 2017.
Huollon ja siivouksen laadunvalvonta	SATO arvioi säännöllisesti kiinteistöhuollon ja siivouksen tasoa arviointikierrosten perusteella. Asiakastytyväisyyttä huollon ja siivouksen palvelutasoon mitataan säännöllisesti. Toimittajien auditointeja on tehty vuodesta 2016 alkaen.
Vastuut ja resurssit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liiketoiminnot</li> <li>• Liiketoiminnan kehitys</li> <li>• Tukitoiminnot</li> <li>• Palveluntuottajat ja kumppanit</li> </ul>

Johtamistavan arviointi	Johtamistapaa arvioidaan jatkuvasti osana toimintaa. Toimintaympäristössä ja SATOssa tapahtuviin muutoksiin reagoidaan sopeuttamalla toimintaperiaatteita, seurantajärjestelmiä ja resursseja.
<b>Työhyvinvointi – innostava yrityskulttuuri ja osaamisen kehittäminen</b>	
Lähestymistapa	Jokainen satolainen tekee merkityksellistä työtä. Henkilöstön osaaminen ja sitoutuminen ovat avainasemassa asiakaspalvelun ja -kokemuksen kehittämisessä.
Tärkeimmät olennaiset näkökohdat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Työllistäminen</li> <li>• Työntekijöiden ja työnantajan väliset suhteet</li> <li>• Työterveys ja -turvallisuus</li> <li>• Koulutus</li> <li>• Välilliset taloudelliset vaikutukset</li> </ul>
Työllistäminen ja henkilöstön ja työnantajan väliset suhteet	Edistämme avointa yrityskulttuuria ja haluamme olla houkutteleva työnantaja. Tarjoamme myös kesätyöpaikkoja nuorille tutustuttaaksemme heidät alaan ja yrityksemme. SATO Suomessa työskentelevät työntekijät kuuluvat 100 % kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin. Suomessa uudelleenjärjestelytilanteissa noudatetaan yt-lakia. SATO noudattaa kaikissa toimintamaissaan työlainsäädännössä määriteltäviä irtisanomisaikoja, 1–6 kk.
Työhyvinvointi	Huolehdimme työoloista, turvallisuudesta ja työilmapiiristä. Edistämme yhteistoimintaa, vuorovaikutusta ja tiedonkulkua johdon ja koko henkilöstön välillä sekä eri yksiköiden välillä.
Koulutus	SATOssa tuetaan koulutusta ja työssä oppimista. Tuemme esimiesten valmiuksia johtaa henkilöstöä järjestämällä vuosittain esimiesvalmennusta.
Henkilöstön osallistaminen toiminnan kehittämiseen	Henkilöstön sitouttamiseksi vastuullisiin toimintatapoihin ja uusien kehitysideoiden löytämiseksi järjestämme innovaatiokampanjoita. Kampanjan aiheina on ollut mm. vastuullisuuden kehittäminen, palvelukulttuuri ja sen kehittäminen.
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Henkilöstön työtyytyväisyyden ja työhyvinvoinnin kehittäminen</li> <li>• Työnantajakuvan kehittäminen</li> <li>• Yhteistoiminnan, vuorovaikutuksen ja tiedonkulun edistäminen johdon ja koko henkilöstön välillä</li> <li>• Asiakaspalvelun ja -kokemuksen kehittäminen</li> </ul>
<b>Toimintaperiaatteet</b>	
Henkilöstöjohtamisen periaatteet	Henkilöstöjohtaminen perustuu yrityksen arvoihin ja vastuullisiin toimintatapoihin. Henkilöstöjohtamisella halutaan varmistaa SATO:n kyvykkyys saavuttaa yrityksen strategiset tavoitteet. Toimintaperiaatteissa määritellään henkilöstöjohtamisen päämäärät, tavoitteet ja toimenpiteet.
Tasa-arvosuunnitelma	Tasa-arvon, yhdenvertaisuuden ja syrjimättömän toiminnan perusteet on ilmaistu SATO:n liiketapaohjeessa sekä henkilöstöjohtamisen perusteissa ja tasa-arvosuunnitelmassa.
<b>Seuranta- ja valvontajärjestelmät sekä ohjelmat, projektit ja aloitteet</b>	
Henkilöstötyytyväisyys	SATO mittaa säännöllisesti henkilöstön työtyytyväisyyttä. Mittauksessa selvitetään henkilöstön sitoutumista, fiimien suorituskykyä, johtamista sekä omistautumista omaan työhön, organisaatioon ja sen arvoihin. Tulosten perusteella tehdään toimintasuunnitelmat yksikötasolla.
Yrityskulttuurin ja arvojen mukainen toiminta	SATO:n yrityskulttuurin perustan muodostavat luottamus, avoin vuorovaikutus ja aloitteellisuus. Yrityskulttuurin ja arvojen mukaisen toiminnan toteutumista mitataan puolivuosisuunnitelmissa kehityskeskusteluissa ja ilmapiiritutkimuksessa.
Vuorovaikutuksen kehittäminen	Koko henkilöstölle on tehty vuorovaikutustaitojen analyysi koulutus, jota käytetään henkilökohtaisen kehittämisen työkaluna.
Työterveyden edistäminen	SATO:n tavoitteena on terveen työuran tukeminen monipuolisesti. Tarjoamme henkilöstölle liikunta-/kulttuurisetelitä, tyky-toimintaa, harrastekerhoja ja kattavan työterveyshuollon, jossa sovelletaan varhaisen välittämisen mallia.
Vastuut ja resurssit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toimitusjohtaja apunaan konsernin johtoryhmä</li> <li>• HR</li> <li>• Esimiehet</li> <li>• Työsuojelutoimikunta ja työsuojeluvaltuutetut</li> <li>• Henkilöstön ja työnantajan yhteistyöryhmä Tarmo</li> </ul>
Johtamistavan arviointi	Johtamistapaa arvioidaan jatkuvasti osana toimintaa. Toimintaympäristössä ja SATOssa tapahtuviin muutoksiin reagoidaan sopeuttamalla tavoitteita, toimintaperiaatteita, seurantajärjestelmiä ja resursseja.

## Energiatehokkuus ja ympäristö

Lähestymistapa	Toimimme yhdessä sidosryhmiemme kanssa asumisesta aiheutuvan ympäristökuormituksen vähentämiseksi.
Tärkeimmät olennaiset näkökohdat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energia</li> <li>• Vesi</li> <li>• Päästöt</li> <li>• Jätevedet ja jätteet</li> <li>• Tuotteet ja palvelut</li> <li>• Maaperän köyhtyminen, saastuminen ja korjaavat toimenpiteet</li> </ul>
Energiankulutus, päästöt ja vesi	SATOn ympäristövastuun suurin vaikutus syntyy energiatehokkuuden parantamisesta ja päästöjen vähentämisestä.
Jätehuolto	Asumisaikainen jätteen määrä kertyy asukkailta. SATO ohjeistaa asukkaita ja lisää kierrätysmahdollisuuksia jätemäärän vähentämiseksi. SATO kehittää kiinteistöjensä jätepisteiden toimivuutta normaalin ylläpitotoiminnan kehittämisen lisäksi uudisrakentamiseen ja peruskorjauksiin liittyvillä suunnitteluohjeilla.
Tuotteet ja palvelut	SATOn kohteista on laadittu lain vaatimat energiatodistukset. SATO on lisäksi kehittänyt kiinteistöilleen oman energialuokituksen. Luokituksessa otetaan huomioon sekä kohteen energiatehokkuus että energiakustannukset. Lukua hyödynnetään analysoinnissa ja kiinteistöjen energianhallinnassa.
Maaperän köyhtyminen, saastuminen ja korjaavat toimenpiteet	Maanhankinnassa ja kaavoituksessa arvioimme mahdolliset maaperän epäpuhtaudet, minkä perusteella toteutamme korjaavat toimenpiteet.
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energian- ja vedenkulutuksen vähentäminen</li> <li>• Kasvihuonepäästöjen vähentäminen</li> <li>• Uudet investoinnit joukkoliikenneyhteyksien varrelle</li> <li>• Jättemääräselvitys</li> </ul>

## Toimintaperiaatteet ja sitoumukset

Ympäristöohjelma	SATOn vuonna 2016 päivitetty ympäristöohjelma kattaa toiminnot Suomessa. Myös SATOn merkittävimpien kumppaneiden edellytetään noudattavan vastaavia ympäristöjohtamisen periaatteita SATOn kiinteistöissä.
------------------	--

## Seuranta- ja valvontajärjestelmät sekä ohjelmat, projektit ja aloitteet

Ympäristötyön ohjaus	Konsernin vastuullisuustyöryhmä valmistelee ympäristötyön päälinjat, tavoitetaso ja ehdotuksen toimintaohjelmaksi konsernin johtoryhmässä tehtävien päätösten pohjaksi. Toimintaohjelmia seurataan ja päivitetään vuosittain osana vastuullisuustyöryhmän työtä.
Energiankulutuksen ja toimenpiteiden seuranta	SATO seuraa ja hallinnoi asuntojensa energian- ja vedenkulutusta apunaan EnerKey-seurantajärjestelmä. Energiansäästötoimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan.
Kiinteistöalan energiatehokkuussopimus	SATO on mukana kiinteistöalan energiatehokkuussopimuksessa Suomessa. Sopimuskausi on 2017-2025.
Helsingin kaupungin ilmastokumppanuussopimus	Helsingin kaupungin ilmastokumppanina SATO on sitoutunut alentamaan lämmönkulutusta 15 % vuoteen 2016 mennessä vuoden 2009 tasosta ja kohdentamaan uudis-asuntoinvestoinnit joukkoliikenneyhteyksien varrelle.
Vastuut ja resurssit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asuntoliiketoiminta</li> <li>• SATOn vastuullisuustyöryhmä</li> <li>• Kumppanit ja alihankkijat</li> </ul>
Johtamistavan arviointi	Johtamistapaa arvioidaan jatkuvasti osana toimintaa ja kumppanuuden johtamisjärjestelmää. Kiinteistöissä tehdään energiaselvityksiä säännöllisesti. Toimintaympäristössä ja SATOssa tapahtuviin muutoksiin reagoidaan sopeuttamalla toimintaperiaatteita, seurantajärjestelmiä ja resursseja.

## Vastuullinen toimitusketju

Lähestymistapa	Pitkäaikaiset kumppanuudet tuottavat hyötyä molemmille osapuolille.
Tärkeimmät olennaiset näkökohdat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ostokäytännöt</li> <li>• Toimittajien ympäristöarvioinnit</li> <li>• Työllistäminen</li> <li>• Lahjonta ja korruption vastaisuus</li> <li>• Määräystenmukaisuus</li> <li>• Välilliset taloudelliset vaikutukset</li> </ul>

Merkittävimmät kumppanuudet	Merkittävimmät kumppanuudet liittyvät jatkossa huoltotoimintaan. Näitä johdetaan ja kehitetään yhdessä sovittujen tavoitteiden ja mittareiden avulla.
Harmaan talouden torjunta	Harmaan talouden torjunta rakennusalalla on avainroolissa hankintatoimessamme. Edellyttämme palveluntoimittajien kuulumista tilaajavastuu.fi ohjelmaan.
Energiatohokkuus ja asiakkuuskokemus	Isännöinnin ja huoltotoiminnan sopimukset ovat sisältäneet tavoitteet energiatohokkuudesta ja asiakastyytyvyydestä.
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsernin kokonaisedun varmistaminen</li> <li>• Erinomainen asiakaskokemus koko palveluketjussa</li> <li>• Vastuulliset hankinnat</li> <li>• Lisääntä tuottava yhteistyö</li> </ul>
<b>Toimintaperiaatteet</b>	
Ostotoiminnan periaatteet	Ostotoiminnan periaatteet on kirjattu liiketapaohjeeseen, hankintapolitiikkaanohjeisiin ja harmaan talouden torjuntaohjeeseen.
Sopimuskäytäntö	SATO tekee aina joko kirjallisen sopimuksen tai tilauksen.
Yhteiset koulutukset	Kumppanipäivät kaksi kertaa vuodessa, lisäksi erillisiä koulutuksia eri aihealueista.
<b>Seuranta- ja valvontajärjestelmät sekä ohjelmat, projektit ja aloitteet</b>	
Laadunvalvonta	Isännöinti- ja huoltosopimusten tavoitteita seurataan ohjausryhmissä, tapaamisissa ja kehityskeskusteluissa. Rakennustyömaiden tavoitteiden toteutumista seurataan työmaakokouksissa ja SATOn valvontakierroksilla. Lisäksi SATO seuraa sisäisesti projektien onnistumista projektikokouksissa. Toimittajien auditoinnit aloitettiin vuonna 2016. Rakennustyömaiden auditointimalli luotiin 2016, ja auditoinnit aloitetaan 2017.
tilaajavastuu.fi, Luotettava kumppani-palvelu	SATO valitsee toimittajiksi ainoastaan tunnettuja ja hyvämaineisia yrityksiä, jotka noudattavat vastuullisia toimintatapoja. Palveluntoimittajista selvitetään tilaajavastuulain edellyttämät asiat tilaajavastuu.fi –palvelun luotettava kumppani ohjelman avulla. Seuraamme palvelun avulla myös mahdollisia palveluntoimittajien tuomioita tai liiketoimintakieltoja.
Toimittaja-arvioinnit	Hankinnan periaatteita ohjaa SATOn hankintapolitiikka. laajemmin.Toimittaja-auditoinnit aloitettiin vuonna 2016.
Vastuut ja resurssit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liike- ja tukitoiminnot</li> <li>• Hankintatoimi</li> </ul>
Johtamistavan arviointi	Johtamistavaa arvioidaan jatkuvasti osana toimintaa ja osana kumppanuusien johtamisjärjestelmää. Toimintaympäristössä ja SATOssa tapahtuviin muutoksiin reagoidaan sopeuttamalla tavoitteita, toimintaperiaatteita, seurantajärjestelmiä ja resursseja.
<b>Läpinäkyvät toimintaperiaatteet</b>	
Lähestymistapa	Vastuullisena, hyvin hoidettuna ja kannattavana yrityksenä SATOlla on kyky toimia kestävästi ja läpinäkyvästi niin talouden, ympäristön, yhteiskunnan ja merkittävien sidosryhmienkin hyväksi.
Tärkeimmät olennaiset näkökohdat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ostokäytännöt</li> <li>• Määräystenmukaisuus</li> <li>• Työntekijöiden ja työnantajan väliset suhteet</li> <li>• Työterveys ja -turvallisuus</li> <li>• Lahjonta ja korruption vastaisuus</li> <li>• Asiakkaiden yksityisyyden suoja</li> </ul>
Vastuulliset toimintatavat ja maineenhallinta	Vastuullisuus on merkittävä osa SATOn strategiaa. Kotien suuri merkitys ihmisten ja yhteiskunnan kannalta sekä toimintaan sitoutuneet suuret pääomat edellyttävät vastuullista ja luotettavaa toimintaa. SATO seuraa maineensa kehitystä vuosittaisella mainetutkimuksella.
Asiakkaiden yksityisyyden suoja	SATOn asiakastiedosto muodostuu asuntoa hakevista ja niissä asuvista asukkaista. Asiakkaiden henkilötietoja käsittelevät nimetyt henkilöt huolellisesti ja asiakkaan yksityiselämän suojaa kunnioittaen. Henkilötietolain mukainen tietosuojaseloste on nähtävissä osoitteessa <a href="http://www.sato.fi/fi/kayttoehdot">www.sato.fi/fi/kayttoehdot</a> .
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Läpinäkyvä viestintä ja raportointi</li> <li>• Harmaan talouden torjunta</li> <li>• Vastuullisen toimijan maine</li> </ul>

Politiikat, ohjeet ja sitoumukset	
Ohjeet ja politiikat	SATO noudattaa Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodia sekä SATO:n sisäisiä ohjeita, periaatteita ja politiikkoja. Näistä tärkeimmät ovat vastuullisuuspolitiikka, ympäristöohjelma, liiketapaohje, henkilötietojen käsittelyä koskeva ohje, harmaan talouden torjuntaohje, hankinta-, rahoitus-, riskienhallinta- ja tiedonantopolitiikat, henkilöstöjohtamisen periaatteet sekä tasa-arvosuunnitelma.
Laskentaperiaatteet	SATO-konserni noudattaa EU:ssa sovellettavaksi hyväksytyjä kansainvälisiä tilinpäätösstandardeja (IFRS, IAS). SATO:n yhtiöiden kirjanpito laaditaan Suomen kirjanpitolainsäädännön mukaisesti.
Hallinnointiperiaatteet	Päätöksenteossa ja hallinnossa noudatetaan lakeja ja niitä alemman tasoisia säädöksiä, Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodia sekä hallituksen ja valiokuntien työjärjestyksiä sekä toteutetaan SATO:n arvoja.
Riskienhallintaperiaatteet	SATO:n riskienhallintajärjestelmä perustuu riskimalliin mukaiseen vuosittaiseen riskien tunnistamiseen.
Hyvä vuokratapa	Vuokrasuhteissa noudatamme 'Hyvä vuokratapa' -ohjetta, jonka Vuokralaiset VKL ry, Suomen Vuokranantajat SVA, Suomen Kiinteistöliitto ja RAKLI ry ovat yhteistyössä laatineet.
Seuranta- ja valvontajärjestelmät sekä ohjelmat, projektit ja aloitteet	
Taloudellinen raportointi ja suunnittelu sekä talouden kontrollit	Taloudellinen raportointi ja toiminnan suunnittelu perustuvat konsernin johtamismalliin. Taloudellisen raportointiprosessin kontrollit on määritelty erillisen raportointiprosessin riskien kartoituksen pohjalta.
Vastuullisuusraportointi ja -benchmarking	Vastuullisuusraportointia tehdään GRI-viitekehyksen mukaisesti (Global Reporting Initiative). SATO osallistuu vuosittain järjestettävään vastuullisuustyötä arvioivaan kiinteistöalan GRESB-benchmarkiin (Global Real Estate Sustainability Benchmark).
Tarkastustoiminta	Riippumaton KHT tilintarkastaja tarkastaa tilinpäätöksen ja talouden prosessit. Sisäinen tarkastus arvioi riippumattomasti ja systemaattisesti konsernin johtamis- ja hallinnointijärjestelmien sekä liiketoimintaprosessien ja riskienhallinnan toimivuutta, tehokkuutta ja tarkoituksenmukaisuutta. Väärinkäytösriskin vähentämiseksi SATO:ssa on laadittu ohjeita, joiden tarkoitus on huomion kiinnittäminen riskialttiisiin tilanteisiin. SATO:n nettisivuilla on mahdollisuus ilmoittaa nimettömästi väärinkäytösepäilyistä. Hallituksen tarkastusvaliokunnan tehtävänä on tehostaa hallitustyöskentelyä valmistelemalla hallituksen kokouksissa päätettäväksi tulevia asioita, jotka koskevat sisäistä valvontajärjestelmää, kirjanpidon ja varainhoidon valvontaa, sisäistä tarkastusta ja compliance-ohjelmaa.
Riskienhallinta	Kartoitamme keskeisten tavoitteiden saavuttamista mahdollisesti estävät riskit vuosittain strategia- ja toimintasuunnittelun yhteydessä. Riskienhallintatoimenpiteille nimetään vastuuhenkilöt, jotka vastaavat toimenpiteiden seurannasta.
Vastuut ja resurssit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SATO:n johtamismalli on esitetty kohdassa "Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä"</li> <li>• Hallitus apunaan tarkastusvaliokunta</li> <li>• Toimitusjohtaja apunaan konsernin johtoryhmä</li> <li>• Talous ja rahoitus</li> <li>• Liiketoiminnan kehitys</li> <li>• Lakiasiat</li> <li>• Sisäinen tarkastus</li> </ul>
Johtamistavan arviointi	Johtamistapaa arvioidaan jatkuvasti osana toimintaa. Toimintaympäristössä ja SATO:ssa tapahtuviin muutoksiin reagoidaan sopeuttamalla toimintaperiaatteita, seurantajärjestelmiä ja resursseja. Konsernitason tilanteiden muutoksia ja hallinnan riittävyttä arvioidaan vuosineljänneksittäin ja kunkin riskialueen vastuuhenkilön toimesta jatkuvasti.
Sidosryhmävuoropuhelu ja asiakkaiden osallistaminen toiminnan kehittämiseen	
Lähestymistapa	Vastuullisena, hyvin hoidettuna ja kannattavana yrityksenä SATOlla on kyky toimia kestävästi ja läpinäkyvästi niin talouden, ympäristön, yhteiskunnan ja merkittävimpien sidosryhmienkin hyväksi.
Tärkeimmät olennaiset näkökohdat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energia</li> <li>• Vesi</li> <li>• Jätteet</li> <li>• Ostokäytännöt</li> <li>• Määräystenmukaisuus</li> </ul>

Alueellinen läsnäolo parantaa paikallista asumista	SATOn aluetoimistot Helsingissä, Tampereella ja Turussa Suomessa ja Pietarissa Venäjällä. Alueellinen läsnäolo edistää markkinatuntemusta ja vuorovaikutusta paikallisten sidosryhmien kanssa.
Asumisen kehittäminen	SATO vaikuttaa vuokra-asuntojen tuottamisen ja omistamisen edellytysten parantamiseen tarjoamalla asiantuntemustaan yhteiskunnan päättäjien, lainsäätäjien ja järjestöjen käyttöön ja osallistamalla yhteistyöryhmien toimintaan.
Asukkaiden osallistaminen toimintatapojen kehittämiseen	Asukkaiden ja SATOn yhteisessä asukasfoorumissa voidaan yhdessä asukkaiden kanssa kehittää vastuullisia toimintatapoja. Vuonna 2016 asukkaat osallistuivat myös kohdekohtaiseen vedensäästökilpailuun.
Yhteistyön kehittäminen	SATOn tavoitteena on kehittää yhteistyötä kaikkien sidosryhmien kanssa kaikkia osapuolia hyödyttävällä tavalla.
Määräystenmukaisuus	Edellytämme, että SATOssa ja koko toimitusketjussa noudatetaan lainsäädäntöä ja määräyksiä.
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asumisen kehittäminen yhdessä sidosryhmien kanssa</li> <li>• Vastuulliset toimintatavat koko toimintaketjussa</li> </ul>
<b>Toimintaperiaatteet</b>	
Sidosryhmävuorovaikutus	SATO järjestää asiakastilaisuuksia paikallisesti ja hoitaa tontti- ja kaavoitusyhteistyötä yhdessä paikallisten viranomaisten kanssa. SATOn edustajat toimivat paikallisissa kiinteistöalan tai elinkeinotoiminnan edistämistä toimivissa järjestöissä. SATO tapaa säännöllisesti myös muita sidosryhmiä eri foorumeissa.
<b>Seuranta- ja valvontajärjestelmät sekä ohjelmat, projektit ja aloitteet</b>	
Vastuut ja resurssit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toimitusjohtaja apunaan konsernin johtoryhmä</li> <li>• Liiketoiminnot</li> </ul>
Johtamistavan arviointi	Johtamistapaa arvioidaan jatkuvasti osana toimintaa. Toimintaympäristössä ja SATOssa tapahtuviin muutoksiin reagoidaan sopeuttamalla toimintaperiaatteita, seurantajärjestelmiä ja resursseja.
<b>Kestävä talous - kasvu ja kannattavuus</b>	
Lähestymistapa	Vastuullisena, hyvin hoidettuna ja kannattavana yrityksenä SATOlla on kyky toimia kestävästi ja läpinäkyvästi niin talouden, ympäristön, yhteiskunnan ja merkittävimpien sidosryhmienkin hyväksi.
Tärkeimmät olennaiset näkökohdat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taloudelliset tulokset</li> <li>• Ostokäytännöt</li> <li>• Määräystenmukaisuus</li> </ul>
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vahvistuva Investment grade-luottoluokitus</li> <li>• Oman pääoman tuotto vähintään 12 %</li> </ul>
<b>Politiikat, ohjeet ja sitoumukset</b>	
Ohjeet ja politiikat	SATO noudattaa Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodia sekä SATOn sisäisiä ohjeita, periaatteita ja politiikkoja. Näistä tärkeimmät ovat vastuullisuuspolitiikka, ympäristöohjelma, liiketapaohje, henkilötietojen käsittelyä koskeva ohje, harmaan talouden torjuntaohje, hankinta-, rahoitus-, riskienhallinta- ja tiedonantopolitiikat, henkilöstöjohtamisen periaatteet sekä tasa-arvosuunnitelma.
Laskentaperiaatteet	SATO-konserni noudattaa EU:ssa sovellettavaksi hyväksytyjä kansainvälisiä tilinpäätösstandardeja (IFRS, IAS). SATOn yhtiöiden kirjanpito laaditaan Suomen kirjanpitolainsäädännön mukaisesti.
Hallinnointiperiaatteet	Päätöksenteossa ja hallinnossa noudatetaan lakeja ja niitä alemman tasoisia säädöksiä, Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodia sekä hallituksen ja valiokuntien tyjärjestyksiä sekä toteutetaan SATOn arvoja.
Riskienhallintaperiaatteet	SATOn riskienhallintajärjestelmä perustuu riskimalliin mukaiseen vuosittaiseen riskien tunnistamiseen.
<b>Seuranta- ja valvontajärjestelmät sekä ohjelmat, projektit ja aloitteet</b>	
Taloudellinen raportointi ja suunnittelu sekä talouden kontrollit	Taloudellinen raportointi ja toiminnan suunnittelu perustuvat konsernin johtamismalliin. Taloudellisen raportointiprosessin kontrollit on määritelty erillisen raportointiprosessin riskien kartoituksen pohjalta.

Tarkastustoiminta	Riippumaton KHT tilintarkastaja tarkastaa tilinpäätöksen ja talouden prosessit. Sisäinen tarkastus arvioi riippumattomasti ja systemaattisesti konsernin johtamis- ja hallinnointijärjestelmien sekä liiketoimintaprosessien ja riskienhallinnan toimivuutta, tehokkuutta ja tarkoituksenmukaisuutta. Väärinkäytösriskin vähentämiseksi SATOssa on laadittu ohjeita, joiden tarkoitus on huomion kiinnittäminen riskialttiisiin tilanteisiin. SATOn nettisivuilla on mahdollisuus ilmoittaa nimettömästi väärinkäytösepäilyistä. Hallituksen tarkastusvaliokunnan tehtävänä on tehostaa hallitustyöskentelyä valmistelemalla hallituksen kokouksissa päätettäväksi tulevia asioita, jotka koskevat sisäistä valvontajärjestelmää, kirjanpidon ja varainhoidon valvontaa, sisäistä tarkastusta ja compliance-ohjelmaa.
Riskienhallinta	Kartoitamme keskeisten tavoitteiden saavuttamista mahdollisesti estävät riskit vuosittain strategia- ja toimintasuunnittelun yhteydessä. Riskienhallintatoimenpiteille nimetään vastuuhenkilöt, jotka vastaavat toimenpiteiden seurannasta.
Vastuut ja resurssit	<ul style="list-style-type: none"><li>• SATOn johtamismalli on esitetty kohdassa "Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä"</li><li>• Hallitus apunaan tarkastusvaliokunta</li><li>• Toimitusjohtaja apunaan konsernin johtoryhmä</li><li>• Talous ja rahoitus</li></ul>
Johtamistavan arviointi	Johtamistapaa arvioidaan jatkuvasti osana toimintaa. Toimintaympäristössä ja SATOssa tapahtuviin muutoksiin reagoidaan sopeuttamalla toimintaperiaatteita, seurantajärjestelmiä ja resursseja.