

Hållbarhetsrapport 2017 Nordic Paper Holding AB

Denna hållbarhetsrapport omfattar Nordic Paper Holding AB och dess dotterföretag. I vår årsredovisning som finns att beställa hos Bolagsverket finns detaljerad information om vårt ekonomiska resultat och ställning för 2017.

Den naturliga ledaren

Vår vision är att Nordic Paper skall vara den naturliga ledaren inom specialpapper. Vi erbjuder utvalda kunder överlägsen service och kvalitet.

En aktör med hjärtat i Skandinavien

Nordic Papers fyra produktionsanläggningar tillverkar massa och papper av högsta kvalitet som passar våra kunders specifika behov. Vi är en ledande producent av Greaseproofpapper och Kraftpapper och har vår bas i Skandinavien. Alla våra bruk ligger inom 250 kilometers radie från varandra, tre av bruken är belägna i Värmland, Sverige och ett i Greåker, Norge. Det ger våra enheter en närhet till varandra som vi ser som positivt på flera sätt bl.a. får vi möjlighet till kort miljöeffektiv transporter mellan våra bruk.

Åmotfors	Bäckhammar (Huvudkontor)	Säffle	Greåker
Grundat: 1896	Grundat: 1871	Grundat: 1883	Grundat: 1905
Anställda: 78	Anställda: 258	Anställda: 179	Anställda: 108
<u>Papperskapacitet</u>	<u>Massa- och papperskapacitet</u>	<u>Massa- och papperskapacitet</u>	<u>Papperskapacitet</u>
	Sulfatmassabruk: 230 000 ton	Sulfitmassabruk: 50 000 ton	
Specialtillverkat kraftpapper: 50 000 ton	Säck och MF: 100 000 ton MG-kraft: 45 000 ton	Greaseproofpapper: 30 000 ton	Greaseproofpapper: 40 000 ton
Certifikat: ISO 9001, FSC®, PEFC	Certifikat: ISO 9001, FSC®, PEFC	Certifikat: ISO 9001, ISO 22000, FSC®, PEFC och Svanen	Certifikat: ISO 9001, ISO 22000, FSC®, PEFC och Svanen

Vårt papper – värdet av en naturlig produkt

Nordic Paper skapar värde genom att producera och sälja specialpapper. Vi tillverkar enbart papper av naturliga råvaror utan tillsatta fluorkemikalier eller andra främmande ämnen. All den skogsråvara som vi använder kommer från närliggande skandinaviska skogar, så kallad nyfiber. Skandinavien gynnsamma klimat gör att skogarna växer långsamt vilket ger träden extra starka fibrer. Det är tack vare den skogsråvara vi använder och vår långa erfarenhet som vi kan erbjuda naturligt starka förnyelsebara resurser som bidrar till grön urbanisering.

Kraftpapper

Nordic Papers Kraftpapper erbjuder ett starkt, oblekt, högkvalitativt papper och specialpapper som passar utmärkt för kunder inom industri, paketering och livsmedelshantering. Viktiga användningsområden för vårt kraftpapper är: säck för cement och djurfoder, bärkassar, laminat- och kompositprodukter, komposterbara matavfallspåsar och livsmedelsförpackningar.

Natural Greaseproofpapper

Nordic Papers Natural Greaseproofpapper är ett premiumkvalitativt papper som erbjuder mångsidiga, hantering- och paketeringslösningar för livsmedel. De viktigaste användningsområdena för vårt Natural Greaseproofpapper är: bakformar och bakplåtspapper samt papper till livsmedelshantering med höga krav på paketeringslösningar och hygien.

Marknader

Nordic Paper säljer sitt papper världen över till kunder i mer än 80 olika länder. Vi exporterar ungefär 90 procent av vårt tillverkade papper. Våra huvudmarknader är Skandinavien 18 procent, Övriga Europa 52 procent, Amerika 15 procent och resten av världen 15 procent.

Aktuellt under 2017

Nya ägare

Shanying International förvärvar Nordic Paper. Shanying International är ett kinesiskt massa- och pappersföretag noterade på Shanghaibörsen.

Höjer kvalitetsarbetet

Nordic Paper får ett Multisite-certifikat i kvalitet.

Nordic Papers största investering hittills

Styrelsen fattade beslut om att investera i en skopress till en pappersmaskin i Bäckhammar. Skopressen förväntas bl.a. öka kapaciteten och ge positiva energieffekter. Start för installationen av den nya skopressen är planerad till september 2018.

Utbildningssatsningar

Nordic Paper fortsätter arbetet med kompetensutveckling för sina medarbetare. I år fick exempelvis anställda möjligheten att gå en kurs i pappersteknik.

Hållbarhet i Nordic Paper

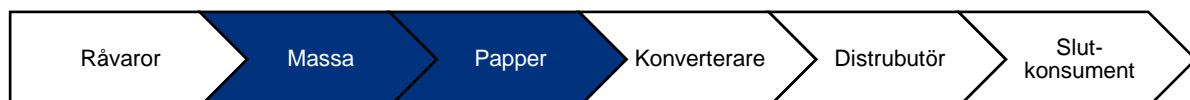
Nordic Paper verkar för att vara den naturliga ledaren inom specialpapper. En viktig plattform för att förverkliga vår vision är vårt hållbarhetsarbete. Hållbarhet ska på ett naturligt sätt vara inkluderat i vår verksamhet och något vi kontinuerligt arbetar med för att utveckla.

Hållbarhetsmedvetenhet i organisationen

I Nordic Paper ser vi hållbarhet som en pågående resa och ett levnadsätt som vi ständigt behöver uppdatera och utveckla. Följaktligen jobbar vi aktivt för att vår resa mot att bli ett mer hållbart företag ska vara aktualiserad och en del av vår affärsutveckling. Vi anser att ett hållbart företag är ett medvetet företag som har vetskap om vilka positiva och negativa följder verksamheten får på sin omgivning ur miljömässiga, sociala och ekonomiska aspekter. För att bli ett mer hållbart företag behöver vi fortlöpande arbeta med hur vi kan förvalta vår verksamhet på ett sådant sätt att vi kan tillfredsställa dagens behov samtidigt som vi inte påverkar nästkommande generationers möjligheter till samma tillfredsställelse.

Vår värdekedja

Nordic Papers värdekedja är en viktig del i hållbarhetsarbetet. Den börjar med inköp av råvaror till massa- och pappersproduktion, vilket till huvudsak består av nyfiber från närliggande skandinaviska skogar. Av råvarorna tillverkar vi massa och papper som sedan transporteras ut vidare till våra kunder. Till slut blir vårt papper en del av människors vardag.



Nordic Paper tillverkar och säljer massa och papper, men vår värdekedja sträcker sig längre än så. Världen över tar människor del av vårt papper – varje dag. Vi jobbar aktivt med att vårt papper ska vara en hållbar produkt i vartenda skede av sin livstid.

Nordic Paper har ca. 1000 aktiva leverantörer. Våra främsta och viktigaste leverantörer är de som förser oss med ved och massa, kemikalier, energi och logistiklösningar. Vi har till syfte att samverka med leverantörer med verksamhet så nära våra enheter som möjligt, därför är majoriteten av våra leverantörer från Skandinavien – ungefär 80 procent. Resterande 20 procent har internationell bas, mestadels europeisk, och dessa är främst våra transportleverantörer som tillhandahåller t.ex. sjöfart och lastbilstransport. Vi tror att närheten till våra leverantörer inte bara ger oss kortare transportsträckor utan även en bättre kännedom om dem.

Nordic Papers verksamhet påverkar och påverkas av värdekedjan. Det innebär att framgång i vår värdekedja kan vara framgång för oss och vice versa. För oss är det viktigt att våra partners delar våra värderingar och arbetar på samma nivå av expertis och med samma hängivenhet som oss till en mer hållbar värdekedja. Vi ställer t.ex. krav på att våra leverantörer följer gällande lagstiftning och vi genomför leverantörsutvärderingar. Nordic Paper strävar alltid efter att bli bättre. Ett arbete pågår att upprätta en *Supplier Code of Conduct*. Detta som ett led i vårt arbete för att bedriva en ansvarsfull och hållbar värdekedja.

Tillsammans med våra intressenter

Vi förespråkar ett nära samarbete med våra intressenter för ett ständigt pågående förbättringsarbete. Inför denna hållbarhetsrapport har vi haft en dialog med våra intressenter angående vad som är väsentligt för Nordic Paper att både rapportera och arbeta med. Nordic Paper klassificerar alla med ett intresse för verksamheten som en intressent. Våra viktigaste intressentgrupper är kunder, medarbetare, ägare, partners och samhället.

Kunder

Nordic Paper har ca. 900 kunder positionerade i över 80 olika länder. Våra kunder är främst konverterare. Vi tror att nöjda kunder skapar tillväxt och att en av de viktigaste framgångsfaktorerna är en öppen och kontinuerlig dialog.

Medarbetare

Nordic Papers ca. 600 medarbetare är de som dagligen driver verksamheten framåt. Motiverade och kompetenta medarbetare är tillsammans med lång tradition och innovation företagets framgång. Nordic Paper strävar efter en ömsesidig och transparent dialog där egna initiativ uppmuntras för att göra Nordic Paper till en attraktiv arbetsplats både för framtida och befintliga medarbetare. Hälsa, säkerhet samt ledarskap- och kompetensutveckling är viktiga frågor.

Ägare

Nordic Papers ägare har en viktig betydelse för verksamhetens finansiella- och hållbara utveckling. Att skapa ett långsiktigt hållbart företag som ger värde för våra aktieägare är viktigt för en god relation. Genom transparent redovisning och dialog håller vi våra ägare informerade om verksamheten.

Partners

Utan ett nära samarbete med våra partners t.ex. leverantörer och branschorganisationer kan vi inte driva utvecklingen framåt när det kommer till hållbarhet och innovation. För oss är våra partners även en strategisk viktig fråga gällande inköp och leverantörsrisker. Årligen gör vi leverantörsgranskningar och uppföljningar för att säkerhetsställa goda villkor och en hållbar värdekedja.

Samhället

Nordic Papers enheter är viktiga aktörer i lokala samhällen där vi som företag skapar både direkta och indirekta arbetstillfällen. Vi jobbar aktivt för att bidra med sociala insatser och samverka med de lokala samhällena där vi finns och verkar. Samtidigt bidrar våra produkter av förnybart material till en ökad grön urbanisering likväl nationellt och globalt som lokalt. Exempel på viktiga intressenter är lokala föreningar, universitet och myndigheter.

Miljö – Vår produktion och våra produkter

Nordic Paper strävar efter att tillverka produkter med minsta möjliga miljöpåverkan. Vi tror att hänsyn till miljö skapar uthållighet och därför arbetar vi kontinuerligt med att minska utsläpp till luft och vatten samt att reducera förbrukningen av energi.

Vår miljöpåverkan

Nordic Paper är ett företag med påverkan på miljön. Våra produktionsenheter omfattas av statliga myndighetstillstånd. Dessa reglerar främst utsläpp till vatten och luft, produktion och konsumtion av energi, användning och hantering av kemikalier samt avfall och buller.

Produkter av en förnybar resurs

Nordic Papers papper är tillverkat av en naturlig, förnyelsebar resurs. Vedråvaran som vi använder kommer uteslutande från närliggande skandinaviska skogar. Skogar som har en positiv inverkan på miljön och klimatet, eftersom de under sin tillväxttid både binder koldioxid och bidrar till biologisk mångfald och rekreation. Fibrerna i pappret kan återvinnas flera gånger som returfiber och kan sedan fördelaktigt användas till biobränsle. Det är viktigt för Nordic Paper att den skog vi använder har brukats på ett hållbart sätt. Närhet till vår råvara gör att vi kan ha god kontroll och spårbarhet på den. Nordic Paper är både FSC- och PEFC-certifierad och gör årligen egna revisioner av vedleverantörer för att försäkra oss om att de efterlever våra krav och förväntningar. Nordic Papers *Purchase of wood policy* vägleder och försäkrar att våra inköp följer de krav vi ställer på en hållbart brukad råvara.

Återvinning och rening av vatten i produktion

Vatten är en vital resurs i vår produktion och vi arbetar kontinuerligt för att säkerställa att vi har en effektiv vattenförbrukning. Våra enheter använder genomgående ytvatten. Under 2017 nyttjade vi ca. 21,5 miljoner m³ vatten. I produktionen återanvänder och renar vi i stort sett allt processvatten. Det färdiganvända processvattnet skickar vi till biorening innan vi återför det till samma vattendrag som det kom ifrån. Vi mäter regelbundet kvalitén på det vatten vi släpper ut för att se att det inte förorsakar skadliga förändringar i naturen.

Greaseproofpapper utan beständiga fluorkemikalier



Nordic Paper tillsätter inga fluorkemikalier i sitt papper. Istället för att tillsätta fluorkemikalier som betecknas som beständiga, bioackumulerade och hälsofarliga, maler vi träfibrerna kraftigt under en längre tid. Det ger en naturlig barriär av ren cellulosa och skydd utan hälsovådliga fluorkemikalier.

En del av en biobaserad cirkulär ekonomi

I den mån det går tar vi vara på de avfall som uppstår från vår produktion. Ur sulfatmassaproduktionen kan vi ta fram tallolja och terpentin. Den tallolja vi utvinnet blir till becolja som vi sedan återanvänder för fossilfri energiproduktion. Terpentinet levererar vi bl.a. till sminkindustrin. Nästintill 100 procent av avfallet från vår verksamhet omhändertar vi och skickar för annan användning. På våra produktionsenheter återvinner vi både kemikalier och energi. Nordic Papers största enhet Bäckhammar är till 60 procent självförsörjande på el. På det viset är vi en del av en biobaserad cirkulär ekonomi där vi tar vara på produkters mervärde så långt det går, återvinner vårt avfall och utnyttjar vår egen elproduktion.

Minimera koldioxidutsläpp

Det är främst från energianvändning och kemikalieåtervinning i produktionen som Nordic Paper genererar koldioxidutsläpp. De direkta koldioxidutsläppen är framförallt utav biogen karaktär. 2017 var endast 5 procent av de direkta utsläppen från fossila källor. För att minska våra koldioxidutsläpp sätter vi tydliga mål och strategier för reducering av vår användning av fossila bränslen. Utöver produktionen sker våra koldioxidutsläpp från bl.a. interna och externa transporter. Nordic Paper har under 2017 påbörjat ett arbete med att se över våra transportlösningar för att försöka få en mer miljövänlig och effektiv transporter.

Mål 2017	Utfall	Måluppfyllelse	Kommentar
Oljekonsumtion Oljekonsumtion ska uppgå till > 3,400 m ³	6013 m ³		Målet uppfylldes inte. Däremot har vi över tid reducerat vår användning av olja, på 10 år har vår oljekonsumtion minskat med 43 procent.
Utsläpp ska möta BAT-krav	Alla krav är inte uppfyllda		Målet uppfylldes inte pga. avvikelser i vissa moment.

Risk: Miljö och överskridande av utsläppsvillkor

Incidenter och oväntade händelser i produktion kan orsaka för stora utsläppsmängder och leda till att vi överträder de utsläppsvillkor som myndigheter beslutat för Nordic Paper. För stora mängder utsläpp kan ha negativ påverkan på miljön. Nordic Paper förebygger och hanterar risker genom att ha rutinmässiga kontroller och genomföra miljöriskanalyser. Om oväntade händelser skulle ske prioriteras miljön framför produktion. Nordic Paper påverkas av nya BAT-slutsatser som ska efterlevas senast september 2018. Under 2017 efterlevdes inte alla kraven. Koncernen utreder just nu åtgärder för hur de ska nå upp till de nya BAT-slutsatserna.

Risk: Höga utsläpp transporter

Våra leverantörsled innebär många transporter. Ineffektiva transporter kan ge onödigt höga koldioxidutsläpp som har negativ påverkan på miljön. Därför ställer vi krav på våra transportörers fordon och fyllnadsgrad. I nya förhandlingar ser vi till i den mån det går att leverantörer kör fordon med hög miljöstandard. Genom att tillämpa FTL *Full Truckload* vill vi minska och effektivisera våra transporter och undvika att lastbilar lämnar våra bruk med låg fyllnadsgrad. Omkring 80 procent av transporterna som lämnade våra bruk 2017 var FTL. Avståndet till leverantör är också viktigt för Nordic Paper t.ex. väljer vi närliggande vedleverantörer.

Miljööversikt 2017	Enhet	2017
Produktion		
Papper	kton	254
Massa	kton	251
Inköpt material		
Vedråvara	m3fub	1 060 000
Massa externt inköpt	kton90	40
Kemikalier	ton	4571
Vattenanvändning¹		
Ytvatten	miljoner m3	21,5
Utsläpp av växthusgaser CO2		
Fossil koldioxid	ton	31 800
Biogen koldioxid	ton	605 431
Summa direkta växthusgaser CO2	ton	637 231
Köpt ånga	ton	25 883
Summa indirekta växthusgaser	ton	25 883
Biprodukter		
Tallolja	ton	4809
Terpentin	ton	486

¹ I produktionen används genomgående ytvatten

Kommentarer:

Under året var ca. 5 procent av våra koldioxidutsläpp av fossil art, dessa utsläpp kommer från Nordic Papers oljeförbrukning där vi under året inte lyckades uppfylla vårt satta mål.

Nordic Papers ångförbrukning är det som leder till våra indirekta utsläpp av fossilkoldioxid. Under 2017 ökade våra indirekta koldioxidutsläpp marginellt jämfört med 2016 då vi släppte ut 25 584 ton.

Social – Vår personal och vår närvaro

En bra arbetsmiljö med välmående medarbetare gör Nordic Paper till en attraktiv arbetsplats. I Nordic Paper prioriteras hälsa, miljö och säkerhet på samma sätt som lönsamheten och är en integrerad del av den dagliga verksamheten. Klart definierade mål för hälsa, miljö och säkerhet uppnås genom systematisk utbildning och särskilda åtgärder som syftar till att skapa en positiv attityd.

Vår sociala påverkan

Nordic Paper bidrar till sysselsättning och försörjning, både direkt som arbetsgivare och indirekt via t.ex. leverantörsupdrag. Genom våra produkter av förnyelsebara råvaror bidrar vi till en grön urbanisering i samhället. Nordic Paper driver en produktion med risker kopplat till säkerhet och hälsa för både medarbetare och samhälle.

En säker arbetsmiljö och friska medarbetare



Nordic Paper prioriterar medarbetares hälsa och en säker arbetsplats. Vi strävar efter att ha en arbetsplats fri från olyckor, med hög frisknärvaro och med minimala säkerhetsrisker. Frågor relaterade till hälsa och säkerhet tar Nordic Paper på största allvar och något vi regelbundet följer upp, mäter och vill förbättra. Vi utbildar våra medarbetare inom hälsa och säkerhet, erbjuder gym och företagshälsovård samt andra hälsoaktiviteter på våra anläggningar och närliggande orter. Under året har Nordic Paper investerat ungefär 5 miljoner SEK på skyddsarbete.

En nära relation till samhället

Det är en ömsesidig relation med samhället och Nordic Paper, där vi är beroende av arbetstagare och våra samhällsmedborgare av sysselsättning. Bruken är belägna i mindre städer och landsbygdsorter. Det gör oss till en stor arbetsgivare där vi verkar med en viktig roll att bidra till en mer levande landsbygd genom arbetstillfällen och vårt stöd i olika lokala organisationer, projekt och föreningar. Vårt engagemang i skolor och universitet samt våra internutbildningar är ett sätt för oss att bidra till utbildning i samhället. Varje år erbjuder Nordic Paper medarbetare att delta i interna och externa utbildningar. För en god relation med samhället strävar vi i efter att ha en dialog med närboende och att kontinuerligt medverkar på lokala evenemang.

Mänskliga rättigheter

Nordic Paper respekterar och följer FN:s ramverk för mänskliga rättigheter samt svensk och EU-lagstiftning. Nordic Paper har t.ex. en förtroendefull facklig samverkan med betydelse för företagets utveckling. Det är viktigt att vår värdekedja arbetar på samma sätt som oss inom dessa frågor, vi väljer våra kunder noga och vi ställer krav på att våra leverantörer arbetar med mänskliga rättigheter på samma nivå som Nordic Paper. Nordic Papers analys visar inte på någon förhöjd risk för att vår verksamhet direkt eller indirekt skulle bidra till kränkningar av mänskliga rättigheter.

Mål 2017	Utfall	Måluppfyllelse	Kommentar
Frisknärvaro Frisknärvaron ska uppgå till minst 96 %	95,1 %		Målet uppfylldes inte. Siffrorna är marginella. Enskilda bruk klarade målet.
Arbetsskador Antalet arbetsskador med frånvaro max 11 stycken	16 stycken		Målet uppfylldes inte.

Risk: Arbetsmiljö

Nordic Papers verksamhet innebär en arbetsplats med risk för olyckor och tillbud. Förutom att det finns risk för människors liv och hälsa, innebär det även en risk för störning i produktion som ger ökade kostnader samt en risk att inte få fortsätta bedriva verksamheten. Hälsa och säkerhet är därför en prioriterad fråga. För att minska olyckor jobbar Nordic Paper bl.a. med att sätta tydliga mål med strategier och måluppföljning, certifierade ledningssystem, utbildning av personal och rutinmässig rapportering och uppföljning för tillbud och olyckor. År 2017 skedde 16 olyckor med frånvaro.

Risk: Kompetens

En konkurrenskraftig och fortlevande verksamhet behöver kompetenta och drivna medarbetare. Om Nordic Paper inte lyckas behålla eller attrahera medarbetare innebär det en risk för koncernens fortsatta ställning. Nordic Paper arbetar för att ha konkurrenskraftiga arbetsvillkor och strävar efter ett arbetsklimat där egna initiativ uppmuntras. Det gör vi för att Nordic Paper ska vara en attraktiv arbetsplats både för befintliga och framtida medarbetare.

Medarbetaröversikt 2017		Totalt	Sverige	Norge
Anställda				
Medelantal anställda	Antal	623	515	108
varav kvinnor	%	24,2	25,6	17,9
varav tidsbegränsad anställning	%	13,6	14,6	9,4
Genomsnittsålder	År	44,8	47	42,6
Arbetsolyckor				
Arbetsskador med frånvaro	Antal	16	15	1
Arbetsskador utan frånvaro	Antal	72	57	15
Sjukfrånvaro				
Total sjukfrånvaro ¹	%	4,9	4,7	5,7
Medarbetares frisknärvaro ²	%	95,1	95,3	94,3
Facklig samverkan				
Facklig anslutningsgrad ³	%	92,9	98,1	68,5
Åldersfördelning anställda				
Upp till 30 år	%	15,7	14	22,2
31–50 år	%	39,8	39,8	39,8
51 år och äldre	%	44,5	45,8	37,9

1 Avser sjukfrånvaro i procent av budgeterad arbetad tid, avser tillsvidareanställda samt visstidsanställda

2 Siffran visar medarbetares frisknärvaro per den 30/11 2017, avser tillsvidareanställda samt visstidsanställda

3 Avser tillsvidareanställda samt visstidsanställda

Jämställdhet, ledande befattningshavare

Nordic Papers styrelse består till 100 procent av män. Av ledande befattningshavare inkl. verkställande direktör är 20 procent kvinnor och resterande 80 procent män.

Kommentarer:

Antalet anställda ökade under 2017 jämfört med föregående år då medelantalet anställda var 596.

Nordic Paper verkar i en mansdominerad bransch, men antalet kvinnor ökar generellt i företaget dock inte hos ledande befattningshavare där siffrorna är de samma som föregående år. Vi arbetar för likabehandling och önskar ha en balans mellan olika kompetenser och bakgrund.

Frisknärvaron uppgick nästan till företagets satta mål, siffrorna ligger på normala nivåer.

Antalet arbetsskador hade en negativ utveckling under året. Skadorna är för många och satsningar för att minska och förhindra arbetsskador har redan påbörjats.

Åldersfördelningen visar att den största andelen medarbetare tillhör gruppen 51 år och äldre.

Ekonomisk – Vår prestation

Nordic Paper följer lagar, regler och beslut. Det innebär att vi följer de bestämmelser och riktlinjer som krävs för vårt företagande och prestationer inklusive anti-korruption- och konkurrenslagstiftning

Vår ekonomiska påverkan

Nordic Paper arbetar med långsiktiga kundrelationer, produktutveckling och effektiva arbetssätt för att generera hållbara affärer. Det gynnar inte enbart vår verksamhet utan även våra kunder, leverantörer och övriga intressenter. Dessutom har Nordic Paper en viktig roll i samhället bl.a. genom vår export, som löneutbetalare och skattebetalare.

Anti-korruption

Nordic Paper tar avstånd från mutor och korruption. Vi följer och respekterar svensk och EU-lagstiftning inklusive anti-korruption- och konkurrenslagstiftning. Våra etiska riktlinjer vägleder Nordic Papers medarbetare hur de ska agera ur ett affäretiskt perspektiv. De etiska riktlinjerna beskriver bl.a. hur den anställde ska hantera intressekonflikter, konfidentiell information och sin relation till intressenter. Nordic Paper genomför årligen interna revisioner för att säkerhetsställa lagefterlevnad, under 2017 har inga noteringar gällande korruption eller oetiskt affärsbeteende noterats.

Hållbart företagande

Hållbarhet är en förutsättning för bra affärer, det gäller allt från kundnöjdhet till hållbar produktion och val av leverantörer. Nordic Papers vision och affärspolicy markerar vikten av en hållbar utveckling i vår verksamhet. Det återspeglas i våra processer för verksamhetssystem, verksamhetsplanering och produktions- och försäljningsstrategi. Nordic Papers enheter har t.ex. certifikat för kvalitet, livsmedels-säkerhet och vedrövarans spårbarhet. Under året certifierades Nordic Paper med ett multisite-certifikat i kvalitet (ISO 9001). Anledningen är att vi har en ambition att hålla en jämn kvalitetsnivå på alla enheter. Multisite-certifikatet innebär att om en avvikelse uppstår på en fabrik måste vi även se till att åtgärda det på de andra tre fabrikena. Således leder det till att Nordic Paper höjer kvalitetsarbetet.

Mål 2017	Utfall	Måluppfyllelse	Kommentar
Kundnöjdhet Påbörja en serie av årliga enkäter till kunder	Årliga enkäter genomförda	●	Målet uppfylldes. Januari 2017 genomfördes en serie av enkäter till kunder.
Reklamationer Antalet reklamationer minskat med 10 %	Reklamationer minskat med ca. 19 %	●	Målet uppfylldes. Totalt 2017 fick Nordic Paper in 405 reklamationer jämfört med 498 reklamationer 2016.

Risk: Etiska affärer

Intressenter blir allt mer medvetna och ställer högre krav på att Nordic Paper tillämpar god affäretik i sina affärer. Det innebär att avvikelser från policys eller riktlinjer kan påverka företaget negativt. I syfte att förhindra oetiska affärer har Nordic Paper etiska riktlinjer som vägleder medarbetare hur de ska hantera affärer och relationer ur ett affäretiskt perspektiv. Under 2017 rapporterades inga avsteg från Nordic Papers etiska riktlinjer.

Risk: Värdekedjan

Ett bristfälligt agerande i värdekedjan hos leverantörer eller kunder beträffande etiska affärer, leveranssäkerhet eller betalningsförmåga kan påverka Nordic Paper negativt. Risken för att värdekedjan inte håller den förväntade nivån motverkar vi genom att noga välja våra kunder och genom att ställa höga krav på leverantörers kvalitet och leveranssäkerhet. Det är viktigt för Nordic Paper att aktörer i vår värdekedja accepterar internationella principer för bl.a. antikorruption och mänskliga rättigheter. Nya leverantörer med direkt påverkan på produktion samt längre avtal än om 1 år genomgår en leverantörsbedömning innan avtalsskrivning. Nordic Paper utvärderar just nu vilka risker som finns i vår värdekedja och utifrån resultatet av den analysen kommer vi arbeta vidare med att säkerställa sunda affärsrelationer och en hållbar värdekedja.