

# Heseläisen ohjeet

2026

HESBURGERIN MENETTELYTAPAOHJEET (CODE OF CONDUCT)

## Sisältö

1. KESKEISET ARVOT JA PERIAATTEET .....	3
2. YMPÄRISTÖVASTUU .....	4
3. SOSIAALINEN VASTUULLISUUS .....	6
4. HYVÄ HALLINTO .....	10
5. UUDELLEENTARKASTELU JA PÄIVITYKSET .....	15
6. ARVIOINTI.....	16

## Hesburgerin menettelytapaohjeet (Code of Conduct)

Näissä menettelytapaohjeissa esitetään ne Hesburgerin eettiset periaatteet ja normit, jotka ohjaavat toimintaamme. Menettelytapaohjeet koskevat yrityksemme työntekijöitä, johtoa, alihankkijoita sekä toimittajia. Yhteisten toimintaohjeiden myötä varmistamme, että kaikilla on yhteinen tapa toimia, ja ohjeet auttavat meitä tekemään oikeita päätöksiä työssämme.

Menettelytapaohjeet ovat Hesburgerin johtoryhmän hyväksymät.





# 1. KESKEISET ARVOT JA PERIAATTEET

Yrityksenä sitoudumme edistämään vastuullista ja kestäväää liiketoimintaa. Toimimme rehellisesti, kunnioittavasti, vastuullisesti ja asiakaslähtöisesti kaikissa liiketoimissamme. Näitä arvoja tukee sitoumuksemme noudattaa asiaankuuluvia voimassa olevia kansainvälisiä sopimuksia, EU:n lainsäädäntöä ja kansallisen lainsäädännön asettamia säännöksiä. Toiminnassa otamme huomioon erityisesti ympäristön kestävyyttä, sosiaalista vastuullisuutta ja hyvää hallintotapaa varmistavia säännöksiä.

Liiketoiminnassa käytäydymme ammattimaisesti ja yrityksen arvojen mukaisesti. Kollegoita ja sidosryhmiä tulee kohdella kunnioittavasti ja tasa-arvoisesti riippumatta heidän asemastaan tai taustastaan. Sitoudumme olemaan syrjimättä ja puutumme kaikkiin syrjinnän ja häirinnän muotoihin niitä havaitessamme. Jokaisen odotetaan hoitavan työtehtävänsä huolellisesti ja vastuullisesti, edistäen turvallisen ja terveellisen työpaikan tavoitetta.



## ★ 2. YMPÄRISTÖVASTUU

Sitoudumme ympäristövastuun periaatteisiin, mikä tarkoittaa asianmukaista vastuullisuusraportointia, ilmastonmuutoksen torjuntaa, ilmanlaadun, maaperän ja vesistön puhtaana pitämistä ja kiertotalouden edistämistä. Sitoudumme vähentämään ympäristövaikutuksiamme ottamalla käyttöön kestäviä toimintatapoja ja noudattamalla kaikkia toimintaamme määrittäviä ympäristölainsäädäntöjä ja -määräyksiä.

Ylläpidämme aktiivisesti toimia, jotka ehkäisevät ilmanlaadun, maaperän ja vesistön pilaantumista. Suosimme tuotteissamme ympäristöystävällistä tekniikkaa, käsittelemme kemikaaleja varoen ja käytämme asianmukaisia vedenkäsittely- ja puhdistusjärjestelmiä.



## 2.1 Ilmastotavoitteet ja ilmastonmuutoksen hillintä

Pyrimme aktiivisesti hillitsemaan ilmastonmuutosta ja kehittämään toimintaamme entistä kestävämmäksi. Tavoitteenamme on vähentää toimintamme ja arvoketjumme ilmastovaikutuksia pitkäjänteisesti.

Kehitämme ja seuraamme ilmastotavoitteitamme alan parhaiden käytäntöjen ja sääntelyn mukaisesti sekä varmistamme, että asettamamme ilmastotavoitteet edistyvät ja ovat linjassa kansainvälisesti ja tieteellisesti todennettujen ilmastopäämäärien kanssa.

Edellytämme ilmastovastuullisuutta myös yhteistyökumppaneiltamme. Teemme yhteistyötä vain sellaisten toimittajien ja kumppaneiden kanssa, jotka jakavat Hesburgerin sitoutumisen ilmastonmuutoksen hillintään.

## 2.2 Vastuullisuusraportointi

Vastuullisuusraportoinnilla edistämme yritystoimintamme läpinäkyvyyttä, hallitsemme ympäristö- ja sosiaalisia vaikutuksiamme ja täytämme nykyaikaiset sääntelyvaatimukset. Vastuullinen raportointi on kriittinen osa kestävä kehityksen tavoitteiden saavuttamisessa. Asianmukaisella raportoinnilla varmistamme, että kaikki sidosryhmämme saavat avoimet ja läpinäkyvät tiedot toiminnastamme.

## 2.3 Kiertotalous

Pyrimme minimoimaan jätteen syntymisen ja hyödynnämme käyttämämme materiaalit mahdollisimman tehokkaasti ja pitkään. Pyrimme vähentämään päästöjä sekä energiankulutusta ja etsimme jatkuvasti uusia kestäviä ratkaisuja jätteen käsittelylle. Tavoitteenamme on vähentää muovin käyttöä ja kehittää pakkausmateriaalejamme ekologisemmiksi. Keräämme, lajittelemme ja kierrätämme jätteet asianmukaisesti vähintäänkin paikallisten viranomais määräysten mukaan. Tämän lisäksi kehitämme edelleen aktiivisesti toimintaamme ruokahävikkimme pienentämiseksi.



## 3. SOSIAALINEN VASTUULLISUUS

Sitoudumme edistämään liiketoiminnan sosiaalista vastuullisuutta kaikilla toimintamme osa-alueilla. Varmistamme oikeudenmukaiset työlöt, yhdenvertaisen kohtelun, kuluttajien turvallisuuden ja hyvän kauppataivan.



### 3.1 Ihmisoikeudet

Sitoudumme kunnioittamaan kansainvälisesti tunnustettuja ihmisoikeuksia omassa toiminnassamme ja toimitusketjussamme. Toimintamme perustuu YK:n yrityksiä ja ihmisoikeuksia koskeviin ohjaaviin periaatteisiin (UNGP), OECD:n ohjeisiin monikan-sallisille yrityksille, sekä ILO:n määrittämiin keskeisiin työelämän oikeuksiin.

Tunnistamme ja arvioimme säännöllisesti ihmisoikeuksiin liittyviä riskejä ja vaikutuksia. Ryhdymme ennaltaehkäiseviin ja korjaaviin toimiin, mikäli havaitsemme kielteisiä vaikutuksia. Edellytämme tavarant- ja palveluntoimittajiltamme vastaavaa sitoutumista ihmisoikeuksien kunnioittamiseen ja valvomme tätä osana yritysvastuuehtojemme noudattamista.

### 3.2 Oikeudenmukaiset työolot, työturvallisuus ja yhdenvertainen kohtelu

Työntekijöillämme on oikeus yhdistymisvapauteen, sekä terveelliseen ja turvalliseen työpaikkaan. Noudatamme kulloinkin voimassa olevia työehtosopimuksia ja kunnioitamme työntekijöidemme oikeutta yhdistymisvapauteen ja työehtosopimusneuvotteluihin. Kunnioitamme kaikkia työelämän perusoikeuksia, kuten oikeutta järjestäytyä, pakkotyön kieltoa, lapsityön kieltoa ja syrjinnän kieltoa.

Sitoudumme luomaan turvallisen työympäristön, joka tukee fyysistä ja henkistä hyvinvointia. Käytössämme on ennalta ehkäiseviä toimenpiteitä työtapaturmien ja ammattitautien vähentämiseksi. Pidämme yllä hyvää työturvallisuuskulttuuria ajantasaisilla ohjeilla ja turvallisuusasioita koskevilla perehdytyksillä sekä aktiivisella työsuojelutoiminnalla. Noudatamme päihteiden suhteen nollatoleranssia ja työskentely päihteiden vaikutuksen alaisena on ehdottoman kiellettyä.

Olemme monimuotoinen ja monikulttuurinen työyhteisö, jossa kohtelemme toisiamme yhdenvertaisesti. Emme ilman hyväksyttävää perustetta aseta ketään eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Edistämme aktiivisesti monimuotoista, tasa-arvoista ja inklusiivista työyhteisöä, jossa jokainen voi kokea kuuluvansa joukkoon sekä tulla arvostetuksi omana itsenään.

Arvioimme yhdenvertaisuuden toteutumista työpaikalla sekä kehitämme jatkuvasti työoloja ja niitä toimintatapoja, joita noudatetaan henkilöstöä koskevia ratkaisuja tehtäessä. Työpaikallamme on voimassa lainsäädännön edellyttämä palkkausta ja muita työsuhteen ehtoja koskeva tasa-arvosuunnitelma, jota noudatamme.

### 3.3 Kuluttajien turvallisuus

Varmistamme, että tuotteemme ja palvelumme täyttävät korkeat laatu- ja turvallisuusstandardit asiakkaidemme suojelemiseksi ja heidän luottamuksensa säilyttämiseksi. Otamme asiakkaiden toiveet huomioon toimintaa kehittäessämme. Vastaamme asiakaspalautteisiin ja käymme asiakkaidemme kanssa avointa vuoropuhelua. Käsittelemme asiakasreklamaatiot huolellisesti ja huolehdimme, että asiakkaat voivat asioida Hesburger-ravintoloissa turvallisesti.

Suojelemme asiakastietojen yksityisyyttä ja luottamuksellisuutta ja suojaamme henkilötiedot asianmukaisesti. Takaamme rekisteröidyille oikeudet tarkistaa omat henkilötietonsa.

### 3.4 Lasten kanssa tehtävä yhteistyö

Toimimme lasten kanssa tehtävässä yhteistyössä aina vastuullisesti ja kunnioitamme heidän oikeuksiaan ja hyvinvointiaan noudattamalla YK:n lasten oikeuksien sopimuksen periaatteita. Lasten kanssa tehtävä markkinointi, viestintä ja sponsorointi perustuvat eettisiin periaatteisiin sekä voimassa oleviin lakeihin ja itsesääntelyohjeisiin. Huolehdimme, että henkilöstömme tuntee lasten kanssa toimimisen periaatteet ja soveltuvat käytännöt.

Tarjoamme perheystävällisiä palveluja, kuten leikkipaikkoja, jotka ovat asianmukaisesti suunniteltuja ja ylläpidettyjä lasten turvallisuuden ja viihtyvyyden varmistamiseksi. Hyväntekeväisyys- ja vastuullisuusyhteistyössä lasten osallistuminen tapahtuu aina heidän etuaan kunnioittaen sekä yhteistyössä koulujen sekä tarvittaessa lasten huoltajien kanssa.

Mikäli alaikäiset työskentelevät yrityksessämme esimerkiksi harjoittelussa tai kesätöissä, huolehdimme, että heidän työsuhteensa noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä hyviä työelämän käytäntöjä. Kiinnitämme erityistä huomiota nuorten työtehtävien sopivuuteen, työturvallisuuteen, sekä asianmukaiseen ohjaukseen.

### 3.5 Hyvä kauppatapa

Sitoudumme noudattamaan hyvää ja rehellistä kauppatapaa kaikessa liiketoiminnassamme. Annamme tuotteistamme kaikki ne tiedot, joilla saattaa olla merkitystä asiakkaan tehdessä päätöksiä. Markkinoinnissa emme anna totuudenvastaista tai harhaanjohtavaa tietoa tuotteistamme, yrityksestämme tai kilpailijoistamme, emmekä käytä sopimatonta tai hyvän tavan vastaista menettelyä.

Kuluttajariitatilanteissa pyrimme molempia osapuolia tyydyttäviin sovitteluratkaisuihin. Pyrimme noudattamaan kuluttajariitalautakunnan ja kuluttaja-asiamiehen suosituksia.



## ★ 4. HYVÄ HALLINTO

Sitoudumme hyvän hallintotavan mukaisiin vastuullisuusperiaatteisiin, kuten eturistiriitatilanteiden välttämiseen, korruption ja lahjonnan estämiseen, rahanpesun torjuntaan, verotuslainsäädännön noudattamiseen, reiluun kilpailuun ja asianmukaisten ilmoituskanavien käyttöönottoon.



## 4.1 Eturistiriitatilanteet

Eturistiriidalla tarkoitetaan tilannetta, jossa yhdellä tai useammalla henkilöllä tai yhteisöllä on kilpailevia etuja, jotka voivat epäasianmukaisesti vaikuttaa päätöksentekoon tai toimintaan ja aiheuttaa haittaa asiakkaan, tai yrityksen kannalta. Eturistiriita voi aiheutua sekä henkilökohtaisista että ammatillisista ja liiketoiminnallisista syistä. Työntekijöiden on ilmoitettava mahdollisista eturistiriidoista. Sitoudumme välttämään tilanteita, joissa työntekijän henkilökohtaiset edut ovat ristiriidassa yrityksen etujen kanssa. Läpinäkyvyys ja rehellisyys ovat toimintamme perustekijöitä.

## 4.2 Korruptio, lahjonta ja verotus

Meillä on nollatoleranssipolitiikka lahjontaa, kiristystä ja muuta korruptiota kohtaan. Korruptio, eli toimivallan väärinkäyttö yksityisen edun tavoitteluun, on ehdottoman kiellettyä.

Emme vastaanota emmekä tarjoa lahjoja, etuuksia tai muita korvauksia, jotka voivat vaikuttaa liiketoimintaa koskevan päätöksentekomme puolueettomuuteen. Tavanomaisten lahjojen ja vieraanvaraisuuden tarjoaminen, antaminen ja vastaanottaminen on sallittua liiketoiminnassa ainoastaan silloin, kun ne ovat tilanteeseen nähden vähäarvoisia, tavanomaisia sekä julkisesti annettuja ja niillä ei pyritä vaikuttamaan

päätöksentekoon eikä niille odoteta vastinetta. Epäselvissä tilanteissa työntekijän on raportoitava asiasta esimiehelle tai eettiseen kanavaan ennen lahjan tai edun vastaanottamista.

Vastuullinen veronmaksu on tärkeä osa yrityksemme yhteiskuntavastuuta, sillä se tukee yhteiskunnan hyvinvointia ja kehitystä. Noudatamme verotukseen liittyviä lakeja, vältämme aggressiivista verosuunnittelua ja harjoitamme läpinäkyviä sekä tehokkaita käytäntöjä verotukseen liittyen. Hoidamme työnantajamaksuja koskevat velvoitteemme, järjestämme kirjanpitolain mukaisesti ja vastaamme maksuvelvoitteistamme asianmukaisesti.

## 4.3 Vastuulliset hankinnat ja reilu kilpailu

Vastuulliset hankinnat ovat keskeinen osa kestävästä liiketoimintaamme, ja niiden merkitys ulottuu laajasti ympäristö-, sosiaalisiin ja taloudellisiin ulottuvuuksiin. Teemme hankintamme tarveharkintaisesti ja hyvän tavan mukaisin markkinaehdoin. Kustannustehokkuuden varmistamiseksi kilpailutamme hankintamme hankintaohjeistuksemme mukaisesti. Otamme hankinnoissamme huomioon mm. ympäristönäkökohdat sekä ihmisoikeudet. Edellytämme myös tavarantoimittajiltamme

sitoutumista vastuullisiin liiketoimintatapoihin ja että ne muutenkin noudattavat hyvää liiketoimintatapaa ja lainsäädännön asettamia velvoitteita.

Arvostamme erityisesti sitoutumista aitoon kumppanuuteen ja pitkään yhteistyöhön. Noudatamme vakiintuneita hankintaprosessejamme ja olemme huolellisia yhteistyökumppaneita valitessamme. Kerromme toiminnastamme avoimesti käsittäen kaikki käyttämämme tavarantoimittajat sekä raaka-aineiden valmistajat ja alkuperämaat. Sitoutamme tavarantoimittajamme osana sopimusneuvotteluja Hesburgerin yritysvastuuperiaatteisiin, jotka kattavat muun muassa sosiaalisen vastuun ja eettisen liiketoiminnan. Toteutamme riskiperusteista arviointia ja jatkuvaa seuranta toimittajiemme vastuullisuudesta. Arvioimme säännöllisesti toimittajiemme liittyviä ihmisoikeus-, työelämä-, ja ympäristöriskejä sekä vaikutuksia, ottaen nämä huomioon toimittajien valinnassa sekä sopimusneuvotteluissa.

Sitoudumme reilun kilpailun periaatteisiin, koska pidämme markkinoiden toimivuutta, kuluttajien etuja ja oikeudenmukaisuutta tärkeinä arvoina. Noudatamme omaa hinnoittelustrategiaamme emmekä keskustele kilpailijoidemme kanssa hinnoitteluun liittyvistä seikoista.

## 4.4 Maksukäytännöt

Sitoudumme maksamaan laskut aina sovittujen määräaikojen puitteissa ja varmistamme, että maksuehtomme ovat selkeitä ja oikeudenmukaisia. Seuraamme maksujen toteutumista järjestelmällisesti ja ehkäisemme viivästyksiä ennakolta. Tiedostamme, että pk-yritykset ovat meille tärkeitä yhteistyökumppaneita, joille ajantasainen maksujen suorittaminen on erityisen merkityksellistä rajallisen taloudellisen liikkumavaran vuoksi. Haluamme olla luotettava ja vastuullinen kumppani ja kohtelemme kaikkia toimittajiamme tasapuolisesti ja reilusti. Kunnioitamme tehtyjä sopimuksia hyvää liiketoimintatapaa noudattaen sekä varmistamme, että maksukäytäntömme ovat läpinäkyviä ja johdonmukaisia kaikille osapuolille.

## 4.5 Viestintä ja luottamuksellinen tieto

Viestintä on tärkeä osa markkinointiamme, ja viestinnän kautta rakennamme yrityskuvaamme. Kaikki viestintämme on totuudenmukaista ja pyrimme aina avoimeen vuorovaikutukseen. Markkinoinnissamme esitämme asiakkaillemme tuote-, hinta- ja muut tiedot selkeästi ja totuudenmukaisesti emmekä käytä harhaanjohtavia ilmaisuja.

Tiedotusvälineiden kanssa, samoin kuin sosiaalisessa mediassa, keskustelua Hesburgerin asioista ja puolesta käyvät vain nimetyt henkilöt organisaatiossa. Pidämme

erillään yksityisen ja työhön liittyvän kommunikation. Toimimme sosiaalisessa mediassa vastuullisesti, emmekä anna virheellisiä lausuntoja.

Kunnioitamme niin omia, kuin yhteistyökumppaneidenkin liikesalaisuuksia ja pidämme luottamuksellisen tiedon itsellämme. Huolehdimme aina luottamuksellisen tiedon suojaamisesta asianmukaisesti esim. matkustaessamme.

Luottamuksellista tietoa ovat mm. liikesalaisuudet, liikeideat, prosessit, reseptit, tarjousasiakirjat, henkilöstöasiat ja kirjanpitoasiat. Emme jaa julkisuudessa luottamuksellista tietoa, jonka olemme saaneet tietoomme työsuhteessa. Teemme aina salassapitosopimuksen, ennen kuin ryhdymme neuvottelemaan asioista, joihin saattaa liittyä luottamuksellista tietoa. Asiakkailtamme saamamme tiedot käsittelemme ehdottoman luottamuksellisesti.

## 4.6 Tietosuoja ja tietoturvallisuus

Suojaamme asiakkaidemme ja työntekijöidemme sekä muiden sidosryhmiemme henkilötietoja huolellisesti ja lainmukaisesti. Noudatamme soveltuvaa tietosuoja-lainsäädäntöä, kuten EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR). Pidämme yllä korkeaa tietosuoja- ja tietoturvaluustasoa.

Säilytämme henkilötietoja turvallisesti ja niiden käyttö on rajoitettu vain tietosujaselosteessa määritelyihin tarpeisiin, kuten palvelujen toteuttamiseksi, sekä asiakassuhteiden ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Suojaamme henkilötiedot asianmukaisin teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä. Kehitämme jatkuvasti tietosuojaan ja tietoturvaluuteen liittyviä toimintatapojamme ja koulutamme henkilöstöämme näihin liittyvistä velvollisuuksista ja riskeistä.

Käytämme uutta digitaalista teknologiaa, kuten tekoälyä ja data-analytiikkaa, vastuullisesti ja eettisesti. Huolehdimme, että uuden teknologian käyttö on läpinäkyvää ja yksityisyyttä kunnioittavaa. Arvioimme uusien teknologioiden käytön vaikutuksia säännöllisesti.

## 4.7 Ilmoittajansuoja

Kannustamme työntekijöitämme ilmoittamaan työssään havaitsemista epäkohdista lähimmälle esihenkilölleen, jotta epäkohdista tullaan tietoiseksi ja niihin pystytään mahdollisimman tehokkaasti reagoimaan. Käytössämme on asianmukaiset ilmoittajansuojatoimenpiteet väärinkäytösten paljastamiseksi, työntekijöiden suojelemiseksi ja toimintamme avoimuuden lisäämiseksi. Tarjoamme henkilöstöllemme, työnhakijoille ja entisille työntekijöillemme anonyymin Whistleblowing-ilmoituskanavan, jonka kautta voi raportoida ongelmakohdista ilman riskiä, että ilmoittamisesta aiheutuu ilmoittajalle kielteisiä seurauksia. Ilmoittajansuoja koskee myös tämän menettelytapaohjeen sisältämien rikkomusten ilmoittamista.



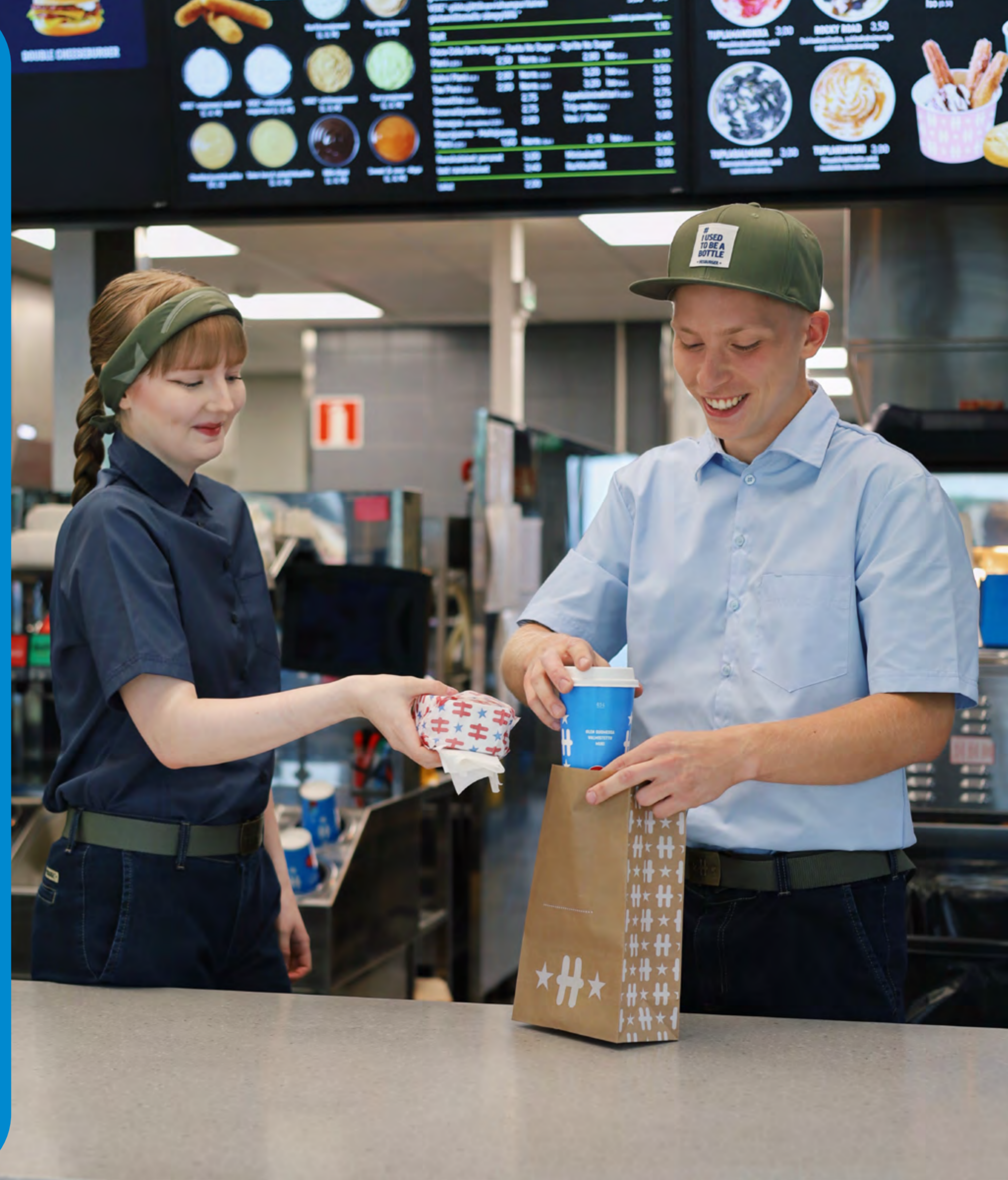


## 5. UUDELEENTARKASTELU JA PÄIVITYKSET

Sitoudumme tarkistamaan ja päivittämään näitä käytännesääntöjä säännöllisesti reagoidaksemme lakimuutoksiin ja säilyttääksemme alan korkeimmat eettiset standardit. Näin säilytämme käytännesääntöjen tehokkuuden ja merkityksellisyyden.

### 5.1 Menettelytapaohjeiden koulutus ja valvonta

Järjestämme säännöllistä koulutusta kaikille työntekijöillemme menettelytapaohjeiden sisällöstä ja velvollisuuksista. Seuraamme ohjeiden noudattamista ja niiden vaikuttavuutta osana vastuullisuuden johtamisjärjestelmäämme.





## 6. ARVIOINTI

Arvioidessasi täyttääkö jokin liiketoimi tai muu päätös yrityksen menettelytapaohjeiden, ammattimaisen ja eettisen toiminnan kriteerit, kysy itseltäsi:

- Onko toiminta lainsäädännön ja viranomaissääntelyn mukaista?
- Onko toiminta yrityksen sisäisen ohjeistuksen mukaista?
- Onko tilanteessa toimittu oikein ja riippumattomasti?
- Näyttääkö toiminta ulospäin hyväksyttävältä?
- Voitaisiinko tapahtuneesta antaa rehellinen ja kattava selonteko?
- Mitä mieltä sidosryhmämme olisivat toiminnasta, jos asia nousisi julkiseen keskusteluun esim. sosiaalisessa mediassa tai tiedotusvälineissä?

Mikäli vastaus johonkin yllä esitettyyn esikysymykseen on kieltävä tai oma tilannearvio on epävarma, ei liiketoimeen tule ryhtyä tai päätöstä tehdä, vaan asia tulee saattaa viipymättä esihenkilön kanssa läpikäytäväksi.