



# HÅLLBARHETSREDOVISNING

2019-2020



---

Mio är en ledande svensk detaljhandelskedja för möbler och heminredning som i snart 60 år har levererat inredningslösningar för hemmet. Vi finns med butiker på över 70 platser i Sverige samt på nätet med e-handel. Mio ägs av handlarna som driver sina butiker framåt utifrån Mios koncept och den lokala marknadens behov. Grunden är en stark och positiv entreprenörskultur.

Vi brinner för att förgylla kundernas liv hemma med riktiga möbler och prisvärd kvalitet. Vi vill vara det spännande alternativet som inspirerar kunderna att förnya sina hem som de ska vara stolta över och trivas i.

---



## Innehåll

4	Vd kommenterar
5	Affärsmodell
6	Mios värdekedja
7	Mio och FN:s globala hållbarhetsmål
8-11	Råvaror och sortiment
12-13	Tillverkning
14	Transporter
15	Butiker
16	Användning av produkter
17	Återanvändning, återvinning och avfall
18	Samarbetspartners
19	Mios väsentliga hållbarhetsrisker
20	Styrning av hållbarhetsarbetet Mios mätetal hållbarhet
21	Styrelsen
23	Revisorns yttrande





## VD HAR ORDET

Det sitter djupt präntat i Mios kultur att Mio ska vara Det Goda Företaget och under många år har en rad hållbarhetsåtgärder genomförts som har minimerat påverkan på människa och miljö.

Hållbarhetsarbetet inom Mio syftar till att ta ansvar för den påverkan på människa och miljö som hela verksamheten innebär. Ansvaret innefattar hela Mios värdekedja från råvarorna som används för att tillverka Mios produkter tills dess att produkterna bidrar till ett hem du trivs i och är stolt över. Mio kan inte göra allt, men vi gör definitivt något för att bidra till FN:s Globala hållbarhetsmål.

Mios senaste bokslutsår påverkas, som för alla, av effekterna av pandemin och Covid-19. Jag vill ändå passa på att skugga av pandemins effekter, lyfta fram följande hållbarhetsåtgärder som Mio-laget genomfört under året:

- Fortsatt arbete att i hela värdekedjan säkerställa prisvärd produktkvalitet - den viktigaste åtgärden i Mios hållbarhetsarbete.
- Lansering av Mios första Svanenmärkta soffa; soffan Weekend i utvalda tyger och alltfler Svanenmärkta produkter i Mios sovrumssortiment.
- Mera produkter inom Mios Goda Val.
- Arbete med att samla all den möbelkunskap Mio införskaffat under 60 år i branschen i kommunikativa skötselråd, för att sprida kunskapen om hur man tar hand om och kan vara stolt över sin Mio-produkt länge.

Det är min förhoppning att de hållbarhetsåtgärder Mio har genomfört, genomför och vilka åtgärder vi har kvar att genomföra kan lära dig något, inspirera dig och göra dig ännu stoltare i att vara en del av Mio. One Team – One dream innebär även en dröm om en hållbar framtid tillsammans.

Välkommen att följa med på Mios hållbarhetsresa.

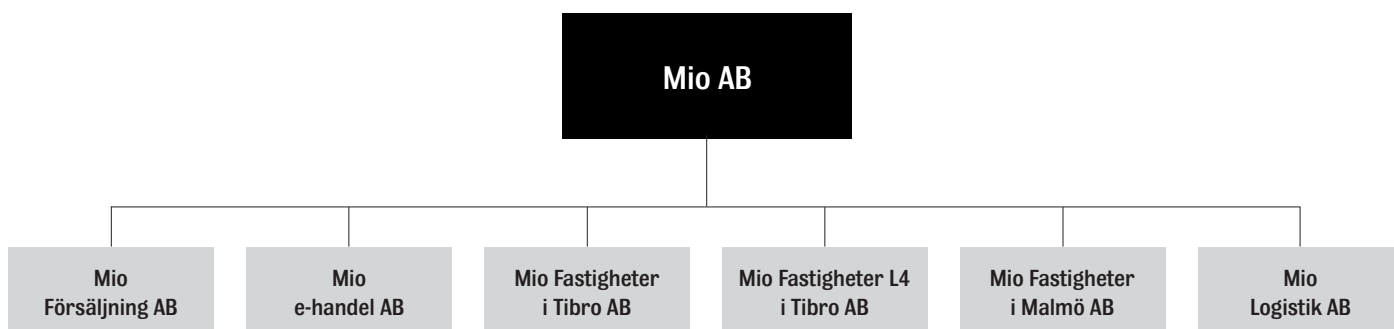
  
Björn Lindblad, vd Mio AB

## KORT OM MIO

Mio-kedjan, där Mio står för Möbelhandlarnas inköpsorganisation, har formats och utvecklats under nära 60 år och består idag av drygt 70 butiker i Sverige, ett E-handels bolag, fastighetsbolag, ett servicekontor samt ett nybildat logistikbolag

I Mio-koncernen Mio AB, som föreliggande hållbarhetsredovisning omfattar, ingår Mio servicekontor inklusive centrallager i Tibro, tre fastighetsbolag och E-handels bolaget. Majoriteten av kedjans butiker är handlarägda men en mindre andel butiker ägs av Mio-koncernen genom Mio Försäljning AB, totalt 14 st.

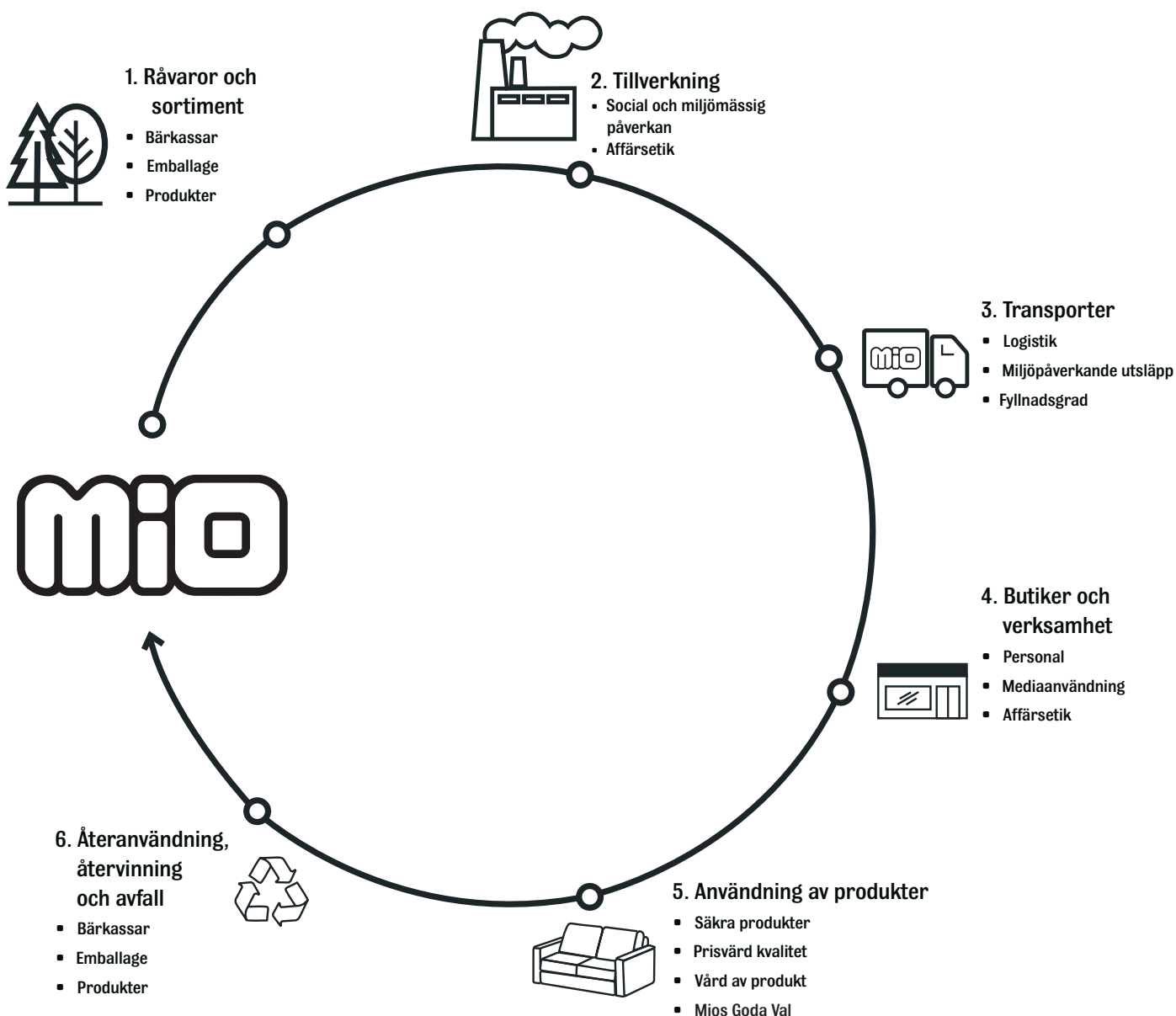
Sedan 2006 bygger Mios affärsmodell på franchisekoncept som tillhandahålls till såväl koncernens egna butiker som de handlarägda butikerna. Konceptet utvecklas kontinuerligt i alla delar i samarbete mellan butiker och servicekontor och består av bland annat sortiment, kvalitet, hållbarhet, inköp, marknadsföring, logistik, butiksdrift, utbildning, administrativa tjänster och informationssystem.



# MIOS VÄRDEKEDJA OCH HÅLLBARHET

Hållbarhetsarbetet inom Mio definieras som ansvar för den påverkan på människa och miljö som Mios verksamhet innebär i hela Mios värdekedja. Ansvaret för människa och miljö går ända tillbaka till råvarorna Mios produkter tillverkas utav och stoppar inte när Mio-produkten är

såld. Mio har även ansvar för hur Mios kunder använder produkterna och för produkterna när våra kunder inte längre ser ett värde med dem. Mios värdekedja med relaterade hållbarhetsrisker illustreras i Figur 1.



Figur 1 Mios värdekedja och hållbarhetsriskerna

# MIO OCH FN:S GLOBALA HÅLLBARHETSMÅL

Under hösten 2019 genomfördes en kartläggning av Mios verksamhet och FN:s globala hållbarhetsmål. Kartläggningen syftade till att tydliggöra hur Det Goda Företaget och Mios hållbarhetsarbete har koppling till de globala hållbarhetsmålen samt vilka av de globala målen som är väsentliga för Mios verksamhet.



Figur 2 FN:s globala hållbarhetsmål

Vägvisare i analysen av vilka av de globala hållbarhetsmålen som är väsentliga för Mios verksamhet, har varit Svensk Handels analys av detsamma. Mios väsentliga och ej väsentliga hållbarhetsmål har definierats enligt:

- **Väsentliga mål:** Mål som bedömts betydande utifrån risker i Mios värdekedja och som Mio har möjlighet att påverka. Se figur 3.
- **Ej väsentliga mål:** Mål som bedömts som ej betydande utifrån risker i Mios värdekedja och som Mio inte har möjlighet att påverka på samma sätt.

## Mios värdekedja och väsentliga globala hållbarhetsmål

I följande avsnitt redovisas hur varje steg i Mios värdekedja och tillhörande hållbarhetsrisker relaterar till respektive väsentligt hållbarhetsmål. Vidare redogörs det för vilka åtgärder Mio vidtar, dels för att styra och minimera hållbarhetsriskerna i värdekedjan, dels för att synliggöra hur Mio bidrar till de globala hållbarhetsmålen.

## FN:S GLOBALA HÅLLBARHETSMÅL

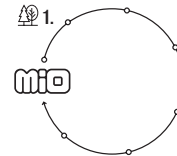
Den 25 september 2015 antog FN:s medlemsländer Agenda 2030, en universell agenda som inrymmer Globala målen för hållbar utveckling. De 17 globala målen har i sin tur 169 delmål och 230 globala indikatorer.

De globala målen och Agenda 2030 är den mest ambitiösa överenskommelsen för hållbar utveckling som världens ledare någonsin har antagit. I begreppet hållbar utveckling integreras de tre dimensionerna av hållbarhet: social, ekonomisk och miljömässig. Med de Globala målen har världens ledare förbundit sig till att uppnå fyra fantastiska saker till år 2030: Att avskaffa extrem fattigdom. Att minska ojämlikheter och orättvisor i världen. Att främja fred och rättvisa. Att lösa klimatkrisen. Med hjälp av de Globala målen är vi den första generationen som kan utrota fattigdomen, och den sista som kan bekämpa klimatförändringarna.

Lär dig mer på [www.globalamalen.se/](http://www.globalamalen.se/)



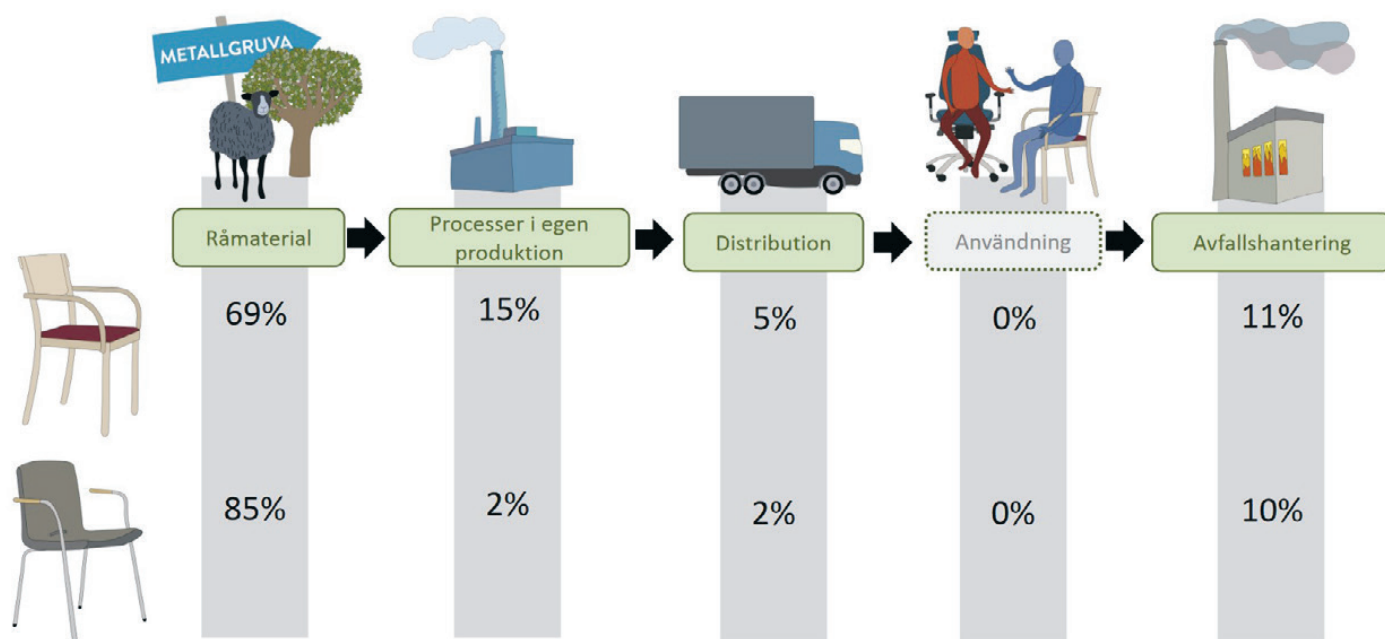
Figur 3 Globala hållbarhetsmål som bedömts väsentliga för Mios verksamhet



# 1. RÅVAROR OCH SORTIMENT

Flera livscykelstudier som genomförts på möbler, liksom den som illustreras i figur 4, pekar på råvarornas betydelse för möblers miljö- och klimatpåverkan. Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling (OECD) lyfter i olika sammanhang fram att materialanvändningen idag står

för hälften av koldioxidutsläppen i världen och att hantera resurser mer effektivt är en förutsättning för att klara såväl klimatmålen som att skydda, återställa och främja ett hållbart nyttjande av landbaserade ekosystem och hejda förlusten av biologisk mångfald.



Fördelning av klimatpåverkan mellan olika delar av två stolars livscykler.

Figur 4 Illustration av en stols klimatpåverkan under sin livscykel. Källa: Cirkulära möbelflöden. Hur nya affärsmodeller kan bidra till hållbar utveckling inom offentliga möbler. RISE, IDC 2016

Likande resultat finner myndigheten Tillväxtanalys som i sin nya rapport Klimatrelaterade fysiska risker i leverantörskedjan PM 2020:10 har analyserat svenska företags exponering för klimatrisker. Av rapporten framgår att företagens riskexponering främst befinner sig i leverantörskedjornas borte led vid framställning av råmaterial. Följande åtgärder vidtar Mio i arbetet med råvaror och sortiment, för att minimera påverkan på klimat och biologisk mångfald.

## Rätt sortiment

Rätt sortiment är en av Mios framgångsnycklar och är på många sätt avgörande för Mios verksamhet. Ur ett hållbarhetsperspektiv, resulterar missbedömning av sortiment och trender inte bara i onödig förbrukning av

råvaror till produkter, emballage och bärkassar utan även i onödiga transporter, överlager och onödigt avfall.

För att lyckas med rätt sortiment krävs passionerade medarbetare och effektiva processer för framtagning av produkter som fyller sitt syfte; god sömn, trevligt familjeumgänge, minnesvärda middagar, inspirerande design och platser för återhämtning och samla nära och kära. Vissa skulle kanske kalla detta sätt att se på Mio-produktens funktion som en del av en cirkulär affärsmodell men på Mio har produktens funktion länge varit en naturlig del av produktframtagningsprocessen och är del av den affärsmässighet som utmärker kompetensen i Mio-laget.



Ett annat av Mios verktyg för att skapa rätt sortiment är kategoriplanerna, som syftar till att säkerställa rätt produktprioriteringar och säker leverans genom hela värdekedjan. Kategoriplanerna, som vidare bryts ner i produktplaner, styr rätt sortiment i hela Mio-kedjan och bidrar därmed även till viktig hushållning av råvaror och resurser.

### Prisvärd kvalitet

Att i hela värdekedjan säkerställa en god produktkvalitet är den i särklass viktigaste riskförebyggande åtgärden i Mios hållbarhetsarbete. Om Mio-laget lyckas minimera antalet reklamationer, erhålls inte bara nöjdare kunder utan då minimeras hållbarhetsriskerna i hela värdekedjan; det går åt mindre råvaror, de miljöpåverkande utsläppen vid tillverkning minskar, mindre råvaror och produkter behöver transporteras och mindre avfall genereras.

Mio har en välbemannad kvalitetsavdelning på servicekontoret i Tibro, samt medarbetare i Asien som sedan länge har etablerade arbetssätt för att säkerställa kvaliteten tidigt i värdekedjan. Det proaktiva och riskförebyggande kvalitetsarbetet består i att planera, genomföra och följa upp för att ständigt förbättra produktkvaliteten tillsammans med våra leverantörer - med fokus på tydlig kommunikation. I praktiken innebär detta att ta fram och kommunicera dokumenterade kravspecifikationer till Mio-leverantörer, samla in och granska produktdokumentation, genomföra kvalitetskontroller och tester och ofta besöka leverantör för att tillsammans med leverantör ständigt förbättra produktkvaliteten. Mios låga reklimationsandel och få antal produktåterkallelser är ett kvitto på detta arbete. Mätetalen tre bokslutsår tillbaka redovisas i tabell 2.

### Säkra produkter

Mios kunder ska känna sig trygga med sin Mio-produkt och Mio anser att det är självklart att en Mio-produkt uppfyller produktrelaterade säkerhetslagkrav. I produktsäkerhetsarbetet ingår att säkerställa att produkter inte innehåller reglerade kemikalier men även produkttestning enligt standarder, arbete för att tillgodose CE-märkning och arbete med att minimera vält- och klämrisker ingår i produktsäkerhetsarbetet.



Mios XRF-analysator

För att ytterligare förbättra kemikaliesäkerhetsarbetet, investerade Mio i december 2019 en s.k. XRF-analysator. Denna analyserar på ett enkelt sätt olika grundämnen och kommer att bli ett viktigt komplement i Mios produktsäkerhetsarbete.

Det reaktiva produktsäkerhetsarbetet inom Mio innefattar att ha ett strukturerat och dokumenterat arbetssätt för s.k. produktåterkallelser. Om en Mio-produkt av myndigheter bedöms som farlig för konsumenter, är Mio skyldiga att dra tillbaka den från marknaden, en så kallad produktåterkallelse. Mios produktåterkallelser sedan 2015 redovisas i Tabell 1.

2019	Lagun fällstol och Viola krok
2018	Saga skrivbord till låg loftsäng
2017	Signe pall och Leonora sittbänk/pall
2016	Cameron bordslampa William barnbäddset
2015	Vemdalen pall

Tabell 1 Produktåterkallelser Mio 2015 - april 2020. För mer info se [www.mio.se](http://www.mio.se)

### Om produktsäkerhet

Produkter som säljs till konsumenterna på den svenska marknaden måste uppfylla produktsäkerhetskrav enligt Produkt-säkerhetslagen och de 60-tal produktspecifika lagstiftningar som idag finns. Dessa regelverk är dock inte anpassade för den handel som nu växer sig allt större där konsumenterna direkt köper varor från leverantörer utanför EU, exempelvis via e-handelsplattformar som Wish, E-bay eller Amazon. I dessa fall finns inget företag som är ansvarigt för att produktsäkerhetsregler uppfylls. Med andra ord: varor som inte hade fått säljas i EU på grund av brister i produkt- eller kemikalie-säkerheten kan levereras direkt hem till brevlådan.

Ett färskt exempel som pekar på detta problem är resultatet av ett nordiskt tillsynsprojekt om e-handel som Kemikalie-inspektionen har lett under våren 2020. Nästan åtta av tio produkter som köpts direkt av företag utanför EU klarade inte kraven i de europeiska kemikalie-reglerna. Vanliga brister som upptäcktes var att produkterna innehöll förbjudna ämnen.

### Kemikalieinspektionens (och Mios) tips till konsumenterna som handlar på nätet

- Försök välja kvalitetsprodukter från välkända leverantörer. Kemikalieinspektionens tillsynsresultat tyder på att lågpris-produkter från mindre kända varumärken oftare innehåller förbjudna ämnen.

- Tänk på i vilket land företaget finns som du köper varorna från. Varor som är tillåtna att sälja i länder utanför EU kan vara förbjudna i Sverige, om de innehåller vissa hälso- eller miljöfarliga ämnen.

- Se efter om elektronik och leksaker har CE-märkning, som är ett intyg från tillverkaren om att varorna uppfyller de europeiska säkerhetskraven.

Källa: [www.kemi.se/nyheter-fran-kemikalieinspektionen/2020/manga-produkter-fran-e-handel-utanfor-eu-klarar-inte-kemikalie-reglerna/](http://www.kemi.se/nyheter-fran-kemikalieinspektionen/2020/manga-produkter-fran-e-handel-utanfor-eu-klarar-inte-kemikalie-reglerna/)

### Mios Goda Val

Historiskt sett har Mio inte ställt systematiska miljökrav på sortimentet utöver de krav som lagstiftningen ställer; det är något Mio bara har gjort i Det Goda Företagets anda. Detta har resulterat i att många av Mios produkter innehåller komponenter som är certifierade enligt olika märkningssystem. Exempel på detta är CertiPur<sup>1</sup>-certifierad stoppning i sängar, OKEO-TEX<sup>2</sup>-certifierat kallskum i soffor, OKEO-TEX<sup>®</sup> certifierade tyger i soffor och sängar, FSC<sup>3</sup>-certifierad träråvara i soffor och RSD<sup>4</sup>-certifierat dun.

Mio arbetar mot att hela sortimentet till 2024 ska uppfylla kraven enligt Mios Goda Val enligt definitionen i figur 6.

Cirka 45 % av sortimentet faller under definitionen Mios Goda Val, vilket är en ökning från tidigare år. Den positiva trenden är Mio stolta över, men långt ifrån nöjda, och arbete fortgår tillsammans med Mio-leverantörer att öka denna andel.

Exempel på produkter som faller inom Mios Goda Val är:

- Alla Mios sängar
- Soffor: Madison och Friday.
- Bäddsoffor: Svanö och Vaxholm.
- Fåtöljer: Line, Crosby.
- Byråer: Trömsö, Kate.
- Matplats: Woodenforge.

Arbetet med Mios hållbara sortiment har bland annat resulterat i att i januari 2020 lanserades den första prisvärda Svanenmärkta soffan för privatkonsument - soffan Weekend i utvalda tyger.

#### Mios Goda Val

Om produktens beståndsdel(ar) saknar innehåll av PVC samt består av minst 75% av material enligt nedan:

#### Hållbarhetsmärkta produkter

- Svanen, Bra miljöval, EU Ecolabel, FSC-certifiering, Fair Trade, Svalan, Oeko-Tex, RSPO (palmolja).

#### Ekologiskt material

- Global Organic Textile Standard (GOTS)
- Organic Content Standard (OCS)

#### Övriga hållbara material

- Återvunnet material: Global Recycled Claim Standard
- Bomull enligt Better Cotton Initiative (BCI)
- Tencel/Lyocell

Figur 6 Definitionen av Mios Goda Val



Figur 7 Mios Svanenmärkta soffa Weekend

### Svanenmärkt sömn

I slutet av april 2019 lanserades Mios första Svanenmärkta sängar, vilket var frukten av ett strategiskt och långsiktigt samarbete där Mio tillsammans med leverantör gemensamt utvecklat produkter som både är prisvärda och miljömärkta. Sedan dess har fler leverantörer involverats och fler sängar, madrasser och sovrumssprodukter såsom sänggävar, sittbänkar också blivit Svanenmärkta. Totalt utgör cirka 8% av de Mio-produkter som säljs av Svanenmärkta produkter; något Mio är mycket stolta över. Samtliga Svanenmärkta Mio-produkter hittar du på [www.mio.se](http://www.mio.se)

### Om Svanenmärkta Mio-produkter

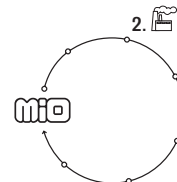
För att en Mio-produkt ska kunna bli Svanenmärkt måste Mios leverantörer uppfylla de omfattande kraven i Svanens kriteriedokument för Möbler och inredning. Dessa kriterier ställer krav på Mio-produktens hela livscykel – från råvara till avfall. Exempel på krav som ställs är:

- Kvalitetskrav avseende hållbarhet, styrka, säkerhet och stabilitet.
- Innehåll och användning av miljöfarliga kemikalier.
- Energi- och resursanvändning, utsläpp till luft, vatten och mark vid tillverkning inklusive avfallshantering.

Lär dig gärna mer om Svanenmärkt inredning och hur du kan "svana" ditt liv på [www.svanen.se](http://www.svanen.se)



Figur 8 Mio erbjuder sedan april 2019 flera Svanenmärka produkter inom sovrumssortimentet



## 2. TILLVERKNING

Mio, som är en förkortning av Möbelhandlarnas inköpsorganisation, har aldrig haft någon egen tillverkning utan alla produkter har alltid tillverkats av en samarbetspartner till Mio. Idag sker tillverkning av Mio-produkter främst i Sverige och Baltikum men produkter tillverkas även i övriga Europa och Asien, som står för en fjärdedel av den totala produktvolymen.

Hållbarhetsriskerna i tillverkningsfasen handlar framförallt om socialt ansvar för de människor som tillverkar Mios produkter, minimerad miljöpåverkan och arbete med att förebygga korruption men även om kvalitetssäkring, god djurhållning och socialt ansvar i de lokala samhällena i anslutning till där tillverkning sker.

För att kunna styra hållbarhetsriskerna i tillverkningsfasen, har Mio länge haft en hållbarhetspolicy med tillhörande uppförandekod som baserats på ILO:s 8 kärnkonventioner och FN:s deklaration för mänskliga rättigheter. I februari 2020 uppdaterades hållbarhetspolicyen, där antikorrupsions frågan tydliggjordes och ställningstagandet för säkert djurskydd lyftes över från uppförandekoden in i hållbarhetspolicyen. Samtidigt ersattes Mios egna Uppförandekod av amfori BSCI:s globala kod.

Hållbarhetspolicyen och uppförandekoden ingår i Mios leverantörsavtal och uppföljning sker dels genom interna Mio-revisioner och dels inom ramen för Mios medlemskap amfori BSCI. Mios hållbarhetspolicy och uppförandekod redovisas i figur 9 och 10 och kommuniceras på mio.se.

### Amfori BSCI

Under 2018 blev Mio medlemmar i amfori BSCI, som är ett världsledande initiativ för företag som arbetar med socialt ansvarstagande med fokus på mänskliga rättigheter i leverantörskedjan. Arbetet utgår från amfori BSCI:s globala uppförandekod, tillika Mios uppförandekod, som i sin tur bygger på internationella konventioner, såsom deklarationen om mänskliga rättigheter, FN:s vägledande principer för näringsliv, OECD:s riktlinjer, FN:s globala fördrag samt Internationella arbetsorganisationens (ILO:s) konventioner och rekommendationer för att förbättra arbetsförhållandena i leverantörskedjan. Genom att vara en aktiv medlem i amfori BSCI erhåller Mio:

### Hållbarhetspolicy Mio AB-koncernen

Mio AB-koncernen (Mio) vill vara det goda företaget. Hållbarhetsarbetet inom Mio syftar till att fortsätta göra goda affärer och säkerställa långsiktig lönsamhet genom att ta ansvar för den påverkan på människa och miljö som Mios verksamhet innebär. Hållbarhetspolicyen formulerar de hållbarhetskrav vi har på oss själva inom Mio samt de krav som vi ställer på våra leverantörer och affärspartners.

Mios hållbarhetspolicy innebär att Mio:

- anser att all form av korruption är helt oacceptabelt,
- har en öppen dialog med intressenter,
- följer gällande lagar och regler,
- är uppriktiga och visar integritet i samspillet med intressenter,
- arbetar för mänskliga rättigheter i enlighet med Amfori BSCI:s globala uppförandekod,
- tar hänsyn till miljörisker och arbetar för att minimera de negativa konsekvenserna på den yttre miljön,
- arbetar för att djur ska behandlas med medkänsla och respekt och att djurskyddet ska tas i beaktande genom hela värdekedjan samt
- säkerställer att resurserna sätts in där de behövs, för att kunna motsvara de krav som ställs.

### Efterlevnad

Efterlevnaden av Mios hållbarhetspolicy och Amfori BSCI:s uppförandekod är en fråga för hela Mio. Koncernledningen och alla chefer är inom sitt ansvarsområde skyldiga att säkerställa att samtliga medarbetare och affärspartners är införstådda med och agerar enligt innehållet i denna policy och Amfori BSCI:s uppförandekod.

### Uppföljning

Hållbarhetspolicyen revideras årligen och ses över vid behov. Ytterst ansvarig för detta och fastställande för detta är styrelsen. Amfori BSCI:s Uppförandekod uppdateras av Amfori.

Fastställt av Mios styrelse i Tibro 2020-02-05

Figur 9 Mios hållbarhetspolicy

## Mios Uppförandekod

Mio AB-koncernens uppförandekod baseras på amfori BSCI:s globala uppförandekod. Koden i sin helhet återfinns på [www.amfori.org](http://www.amfori.org)

 <p><b>Föreningsfrihet och rätt att förhandla kollektivt</b></p> <p>Den anställdes rättighet att vara medlem i arbetstagarorganisation samt rätt till kollektivt avtalsförhandling ska respekteras.</p>	 <p><b>Affärsetik och ingen korruption</b></p> <p>En hög etisk standard och god affärsed i affärsförhållanden eftersträvas. Alla former av korruption, såsom mutor och utpressning, är oacceptabelt.</p>
 <p><b>Löner</b></p> <p>Den anställda ska ha rättighet till skälig ersättning enligt lagstadgade minimivärer.</p>	 <p><b>Ingen diskriminering</b></p> <p>Människans olikheter ska respekteras. Alla former av trakasserier, diskriminering eller kränkande särbehandling är oacceptabelt.</p>
 <p><b>Säker arbetsmiljö</b></p> <p>Anställda ska arbeta i en säker och hälsosam arbetsmiljö. Arbetsmiljörisker ska bedömas och åtgärder vidtas för att eliminera eller minimera arbetsmiljörisker.</p>	 <p><b>Arbetstid</b></p> <p>Nationell lagstiftning och branschstandard ska tillämpas avseende arbetstid.</p>
 <p><b>Minderåriga</b></p> <p>Minderåriga ska erbjudas en säker arbetsmiljö.</p>	 <p><b>Inget barnarbete</b></p> <p>Barnarbete får inte förekomma.</p>
 <p><b>Inget tvångsarbete</b></p> <p>Arbete under tvångsliknande förhållanden får inte förekomma.</p>	 <p><b>Säkra anställningsvillkor</b></p> <p>Anställda ska ha ett skriftligt anställningskontrakt i enlighet med nationell lagstiftning.</p>
 <p><b>Miljöpåverkan</b></p> <p>Negativ miljöpåverkan ska förebyggas och minimeras.</p>	 <p><b>Leverantörer</b></p> <p>Leverantörer och affärspartners ska följa amfori BSCI:s globala Uppförandekod.</p>

Figur 10 Mios tillika amfori BSCI:s globala uppförandekod

- Ett globalt nätverk med 2 400 medlemmar som med gemensamma krafter bidrar till hållbara värdekedjor. Amfori driver flera internationella projekt såsom exempelvis Women empowerment program i Kina, Indien och Bangladesh som syftar till att stärka kvinnors rättigheter i dessa länder<sup>5</sup>. Vidare för Amfori som en viktig global aktör samtal på regeringsnivå med till exempel Malaysias regering, för att förbättra arbetsförhållandena hos landets många gästarbetare<sup>6</sup>. Under 2020 har amfori på olika sätt stöttat den globala handeln, för att under en global pandemi kunna vidmakthålla hållbara värdekedjor<sup>7</sup>.

- Ett omfattande kompetensutvecklingsprogram bestående av digitala och lärarledda utbildningar som såväl Mio-anställda som amfori BSCI-anslutna Mio-leverantörer kostnadsfritt har tillgång till. Utbildningarna består både introduktionsutbildningar i amfori BSCI och hur amfori kan vara ett stöd i hållbarhetsarbetet och fortsättningsutbildningar i specifika ämnen såsom hållbar rekrytering för att förebygga modern människohandel, tvångs- eller slavarbete i sin egen verksamhet och hur man skapar delaktighet hos alla anställda i frågor som rör mänskliga rättigheter.

- Ett gemensamt system, inklusive en digital plattform, för uppföljning och revision av producerande leverantörer, där revisioner sker av oberoende och tredjepartscertifierade revisorer utifrån amfori BSCI:s globala uppförandekod.

#### Amfori BSCI Zero Tolerance - Noll Tolerans

Vid avvikelser mot vissa utvalda delar i amfori BSCI:s uppförande kod har amfori så kallad Noll Tolerans. Dessa delar är:

- Barnarbete
- Tvångsarbete
- Diskriminering och trakasserier
- Allvarliga säkerhetsrisker i arbetsmiljön
- Oetiskt affärsbeteende - korruption

Om leverantör skulle bryta mot några av ovanstående punkter, finns en styrd process vad amfori BSCI, leverantörens amfori BSCI anslutna kunder och leverantören måste göra för att komma tillrätta med problemet.

Processen innefattar gemensamma telefonmöten inom 48 h, 72 h och tre månader där amfori-medlemmarna som är kopplade till leverantören gemensamt kommer överens vilka åtgärder leverantören behöver vidta. På så sätt kan Mio samarbeta med andra globala aktörer och gemensamt driva förbättringar av mänskliga rättigheter i värdekedjan.

Lär dig mer om amfori BSCI på [www.amfori.org/content/amfori-bsci](http://www.amfori.org/content/amfori-bsci)

#### Mios arbetssätt och amfori BSCI

Mio ställer sedan hösten 2019 krav på att alla nya Mio-leverantörer där direktinköp sker i högriskländer<sup>8</sup> ska vara medlemmar av amfori BSCI. Exempel på högriskländer där Mio-leverantörer finns representerade är Kina, Indien, Vietnam, Bulgarien och Turkiet. I de fall nya Mio-leverantörer inte är medlemmar av amfori BSCI från början, tar Mio så kallat RSP/ansvar för leverantören och säkerställer att leverantören får den hjälp som behövs för att bli en del av amfori BSCI och revideras på regelbunden basis.

#### Ansvar i lokalsamhället

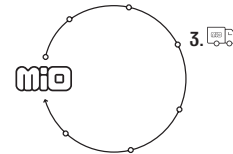
Många av de leverantörer som Mio köper mattor av i Indien är anslutna till Care & Fair<sup>9</sup>. Care & Fair är ett branschinitiativ för engagerad och ansvarsfull mattindustri och organisationen grundades 1994 av socialt engagerade matthandlare och har idag cirka 400 medlemmar i 21 länder. Care & Fair bekämpar barnarbete genom att förbättra den sociala situationen och levnadsvillkoren för mattfamiljerna i väddistrikten i Indien, Nepal och Pakistan.



<sup>5</sup> [www.amfori.org/content/novel-coronavirus-covid-19-updates](http://www.amfori.org/content/novel-coronavirus-covid-19-updates)

<sup>6</sup> enligt amforis definition av högriskländer.

<sup>7</sup> [www.care-fair.org/about-care-fair.html](http://www.care-fair.org/about-care-fair.html)



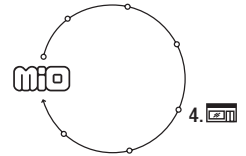
### 3. TRANSPORTER

Kundernas behov av kortare ledtider ställer tillsammans med Mios försäljningstillväxt stora krav på en effektiv logistikkedja, där hållbarhetsriskerna främst består av miljö- och klimatpåverkande utsläpp från sjöfart och lastbilar. Genom olika logistiska lösningar arbetar Mio ständigt för att optimera logistiken, minska antal tonkilometer i balans med kunders krav på snabba leveranser.

Genom ett tätt samarbete med leverantörer och Mios viktiga logistikpartner LGT utreds inte bara hur de logistiska lösningarna kan utvecklas. Samtal pågår ständigt hur produkter ska orderläggas, packas, vilken lastbärare och emballage som ska användas etc., för att ständigt optimera fyllnadsgraden.

Ett positivt exempel på utveckling av logistiklösning som reducerar miljöpåverkan är hur Mio föregående verksamhetsår flyttade transporter från lastbil till tåg. Större delen av Mios gods från leverantörer i Asien ankommer till Sverige via containerfartyg till Göteborgs hamn. Här sker sedan två år tillbaka omlastning till dagliga tågavgångar som tar containrarna vidare till Falköping och Skaraborgs Logistic Center för vidare transport med lastbil till Mios centrallager i Tibro. Denna logistikomläggning är frukten av ett initialt samarbete mellan Jula, Falköpings kommun och Schenker och ett samarbete som Mio nu är en del av. Genom att hoppa på tåget (!) sparar Mio cirka 575 000 km och 460 ton koldioxid per år.





## 4. BUTIKER

Hållbarhetsriskerna i Mios direkta verksamhet och butiksledet handlar framförallt om Mio-anställdas hälsa och välbefinnande, användning av media och god affärsetik.

### Svensk Handel, God hälsa, välbefinnande och Jämställdhet

Mio är stolt medlem av Svensk Handel som utgör en viktig del i att erbjuda människor arbete, vilket är en grundläggande aspekt av God hälsa och välbefinnande. Svensk Handels årsrapport 2018 anger att varje år erbjuder Svensk Handel 130 000 personer nytt arbete. Av de unga som arbetar finns var femte person inom handeln. Detta gör Svensk Handel till en betydande aktör för introduktion av unga och integration av utlandsfödda på den svenska arbetsmarknaden.

### Mio - en attraktiv arbetsgivare

Mio strävar efter att vara en attraktiv arbetsgivare och kompetensutveckling, mångfald, hälsa och välbefinnande samt motverkande av korruption viktiga hållbarhetsaspekter i denna del av värdekedjan. Mios hållbarhetspolicy och uppförandekod, är viktiga verktyg för att styra hållbarhetsriskerna inte bara i leverantörsledet, utan är även viktiga verktyg hur Mio-anställda ska agera i det dagliga arbetet.

Med ett systematiskt arbete med arbetsmiljö, mångfald och jämställdhet, medarbetarundersökningar, friskvård tillsammans med tydliga policys för hur vi tar hand om

situationer såsom rehabiliteringar och kränkningar tar vi ansvar för våra medarbetare på ett hållbart sätt.

### Mio-skolan

Genom Mio-skolan satsar Mio på det kontinuerliga lärandet. Vi tror på att kompetenta medarbetare, som känner trygghet och stolthet i sina yrkesroller, mår bättre och trivs bättre hos oss. Mio-skolan erbjuder ett brett utbildningsprogram med såväl lärarledda som webbaserade utbildningar. Under innevarande bokslutsår har 4885 lärarledda utbildningstimmar genomförts för hela Mio-kedjan i Mio-skolans regi.

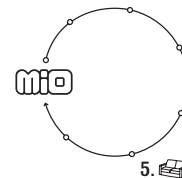
### Mio-kedjans butiker och media

I Mios butiker och lager sker viss förbrukning av media, såsom energi och vatten, och verksamheten arbetar med att minska den miljöpåverkan denna mediaförbrukning innebär. Detta arbete kan bestå såväl i energikartläggningar och energioptimering som investeringar i LED-belysning, luftvärmepumpar, bergvärme och solcellsanläggningar.

### Mio-kedjans butiker och avfall

Sortering av avfall sker i verksamheten i enlighet med de lagkrav som finns inom avfallsområdet. Mio är medlemmar i både Elkretsen och Förpacknings- och tidningsinsamlingen och genom att betala avgifter för förpackningsmaterial och elektriska produkter, bidrar Mio till att Mios kunder kan lämna förpackningsavfall, lampor och elektriska möbler till återvinning.





## 5. ANVÄNDNING AV PRODUKTER

Mio har inte bara möjlighet att påverka leverantörsledet och Mio-butikerna, utan Mio har även har möjlighet att påverka kundernas beteende i att konsumera mer hållbart.

Hållbar konsumtion och produktion innebär att aktivt utveckla och konstruera produkter med så låg hållbarhetspåverkan som möjligt genom att exempelvis, såsom tidigare beskrivet, säkerställa prisvärd kvalitet och säkra produkter, Mios Goda Val och att aktivt arbeta med leverantörskedjan. Men arbetet med hållbar konsumtion och produktion innebär också att utmana och utveckla sin affärsmodell.

Affärsmodeller som bidrar till att samtliga 17 globala hållbarhetsmål uppfylls, brukar benämnas som cirkulära affärsmodeller och här har Mio kommit en bit på vägen. Mios mission, Mios syfte, är att hjälpa alla att skapa ett hem att trivas i och vara stolt över. Mio vill att Mio-kunden ska känna sig stolt över både Mio-produkters design, funktion och för hur Mio-kunden kan bidra till en hållbar konsumtion.

### Hållbar konsumtion enligt Mio:

1. Det bästa du som Mio-kund kan göra, är att köpa en Mio-produkt som bidrar till att skapa ett hem du trivs i och är stolt över. Och vänder vi på det, det sämsta du kan göra, är att köpa en produkt som inte fyller sin funktion såsom god sömn, familjemys, inspiration, vänmiddagar eller avkoppling.
2. När du har köpt en Mio-produkt får du prisvärd kvalitet, form, funktion, säkerhet och livslängd på köpet. Och håller vi inte vad vi lovar, så hjälper vi dig gärna.
3. Vårda din fina Mio-produkt; följ Mios utförliga skötselråd så kan du vara stolt över din Mio-produkt länge.
4. Går din Mio-möbel sönder? Mio lagerhåller reservdelar, kontakta oss så hjälper vi dig vidare.
5. Släng inte dina gamla möbler som du inte vill ha längre. Piffa upp dem med vacker Mio-inredning, skänk dem eller sälj dem på nätet.

### Mindre slit

Mio har under snart 60 år samlat kunskap om hur dina Mio-möbler och din Mio-inredning ska kännas ny länge och hålla under lång tid. För att hjälpa Mio-kunden om hur man tar hand om sina Mio-produkter, tar Mio fram och kommunicerar skötselråd med tillhörande vårdprodukter.

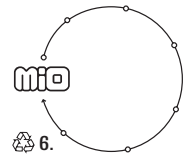
Under 2019 och 2020 har mycket tid investerats för att säkerställa att Mios skötselråd inte bara är uppdaterade, utan även är kommunicerade på ett bra sätt. Guider och filmade sekvenser har tagits fram, utbildningar har genomförts och i kundprogrammet Mio Medlem har alla Mios medlemmar halva priset på vårdprodukter; en viktig signal från Mio i hur viktigt det är att vårda sin Mio-produkt. Mios samarbetspartner för vårdprodukter har en egen märkning "Eco Friendly" som är en garanti om att vårdprodukterna så långt som möjligt är valda utifrån de tillsatser som är mest skonsamma för miljön. Alla dessa åtgärder genomförs för att hjälpa Mio-kunden att göra rätt; ta hand om sin Mio-produkt och behandla med rätt vårdprodukt på rätt sätt.

### Mindre släng

Om fel på Mio-produkter skulle uppstå, lagerhåller och tillhandahåller Mio reservdelar via Mios Centrallager i Tibro. Reservdelshanteringen är omfattande och har länge varit en viktig del av Mios kundservice och både på Centrallagret i Tibro och i Mios butiker sker mindre ombearbetningar.







## 6. ÅTERANVÄNDNING, ÅTERVINNING OCH AVFALL

Tidigare har beskrivits hur Mio arbetar proaktivt för att tidigt i värdekedjan förebygga fel genom ett systematiskt kvalitetsarbete. Att i hela värdekedjan säkerställa prisvärd produktkvalitet är såsom tidigare nämnts den viktigaste åtgärden i hållbarhetsarbetet - så även för att förebygga uppkomst av avfall. Förutom kvalitetsarbetet, genomför Mio följande åtgärder:

### Reservdelar och ombearbetning

Genom att lagerhålla och erbjuda reservdelar samt genomföra ombearbetningar såsom tidigare beskrivet, förlängs inte bara Mio-produktens livslängd, utan detta arbete bidrar även till att minimera avfall.

### Emballage

Mio arbetar aktivt att optimera mängd och material i Mios förpackningar för att säkerställa produktkvaliteten och minimera miljöpåverkan, bland annat genom att undvika dubbelemballering och ersätta plast där så är möjligt.

Våren 2019 startade ett förpackningsprojekt tillsammans med Billerud-Korsnäs för att ta fram optimala förpackningslösningar tillsammans med Mio-leverantörer och Mio förväntar att detta arbete kommer att bidra till färre transportskador och därmed minskat avfall.

### Producentansvar

Mio är sedan länge medlemmar i Förpacknings- och

tidningsinsamlingen (FTI) samt Elkretsen och månadsvis rapporterar Mio in och betalar för det förpackningsavfall och elavfall Mios verksamhet genererar. Dessa åtgärder genomför Mio för att uppfylla producentansvaret och det möjliggör för Mio-kunden att återvinna förpackningsavfall och elavfall på ett hållbart sätt.

### Bärkassar

Sedan 1 maj 2018 tar Mio betalt för bärkassar i butik. Syftet är att få våra kunder att tänka till en extra gång om de verkligen behöver en kasse. Hälften av de intäkter försäljningen av bärkassarna genererar, går till välgörande ändamål som Mio-kedjans butiker lokalt beslutar om. Kvinnojouren och lekterapi i Kalmar, Barncancerfonden Norra, lekterapi på Sundsvalls sjukhus, Avesta Bågskytteförening, Hjärta för barn i Värnamo, SVEA biograf i Hudiksvall och Tillsammans för Skövde är några exempel på verksamheter som genom Mios försäljning av kassar erhållit stöd för sin verksamhet innevarande bokslutsår.

### Samarbete frivilligorganisationer

Mio samarbetar såväl lokalt som centralt med olika frivilligorganisationer och skänker Mio-produkter som inte klarar Mios omfattande kvalitetskrav. Exempel på lokala organisationer är Kvinnohuset Tranan i Skövde och Tibro AIK och sedan 2018 samarbetar hela Mio-kedjan med Erikshjälpen. Under innevarande bokslutsår har 14 Mio-butiker deltagit i detta samarbete.



**Bild 1** Tillsammans för Skövde - ett initiativ för att stödja Skövdes näringsliv och sjukvården under Coronapandemi



**Bild 2** Hudiksvalls Tidning skriver om Mio Hudiksvalls bidrag till Björkparken 5 mars 2020. En park där unga kan träffas på ett tryggt och säkert sätt

## SAMARBETSPARTNERS

Det globala målet nr 17 Genomförande och partnerskap utgör en verktygslåda för hur de globala målen ska kunna bli verklighet. Ett av delmålen innebär att öka inhemsk kapacitet för skatteintäkter i utvecklingsländer och Mio som ansvarsfull skattebetalare delar uppfattningen att betalning av skatter är en viktig del av hållbarhetsarbetet.

### Svensk handel

Mio är stolt medlem av Svensk Handel som sysselsätter 500 000 personer i Sverige och bidrar med 11 procent av Sveriges skatteintäkter; intäkter som är avgörande för att finansiera forskning och utbildning för ett hållbart samhälle.

Mio är del av Svensk Handels styrelse genom VD Björn Lindblad och medlem i referensgruppen Säkra produkter. Denna grupp syftar till att vara ett bollplank för Svensk Handel i arbetet med produktsäkerhet. Gruppen erbjuder även ett forum för erfarenhetsutbyte mellan medlemsföretag samt en plattform för information om ny och gällande produktlagstiftning från relevanta myndigheter.

### RISE (f.d. Swerea) - Kemikaliegruppen

Kemikaliegruppen sprider den senaste kunskapen inom kemi- och miljörelaterade frågor till medlemsföretag i textil- och elektronikbranschen. Medlemskapet ger Mio tillgång till såväl omvärldsbevakning och nätverk, som praktiska verktyg och uppdateringar om relevant lagstiftning och nyheter inom området kemikalier i varor och substitution. Tillsammans med övriga medlemmar förebygger Mio förekomst av oönskade kemikalier i samhället.

### Amfori

Genom Mios medlemskap i amfori är Mio en del av det globala nätverket med nästan 2 500 medlemmar som med gemensamma krafter bidrar till hållbara värdekedjor.

### Mios Kinaleverantörer - Ingen kan göra allt, men alla kan göra något

Tillsammans med kinesiska leverantörer donerade Mio drygt 15 000 ansiktsmasker till Västra Götalandsregionen i april 2020, för att kunna bidra i arbetet mot spridning av Covid-19.



# MIOS VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSRISKER

För att definiera vilka som är Mios väsentliga hållbarhetsrisker och viktigaste intressenter har en väsentlighetsanalys genomförts. Genom intervjuer med nyckelpersoner inom Mio har viktiga områden fångats upp och de områden som har störst vikt för de viktigaste intressenterna har av koncernledningen värderats högst. Dessa områden är hållbara produkter och mänskliga rättigheter i värdekedjan och det är inom dessa områden Mio fokuserar genomförandet av åtgärder.

## Hållbara produkter

Mios produkter har en hållbarhetspåverkan under hela livscykeln; från råvara till avfall. Vidare blir konsumenter alltmer medvetna om denna påverkan och förväntar sig att ett företag som Mio tar ansvar för de produkter och tjänster Mio tillhandahåller. Mio vill att kunden ska känna sig stolt inte bara över Mio-produkters funktion, design och kvalitet utan också för hur kunderna tillsammans med Mio kan minimera påverkan.

Flera tillverkande företag genomför livscykelstudier för att analysera var i värdekedjan den största miljöpåverkan sker från den produkt man tillhandahåller. Många av dessa studier visar att det är råvaror för tillverkning av produkt och användning av produkt som är de steg i livscykeln som står för det största miljöavtrycket<sup>8</sup>. För att styra de miljörisker som våra produkter innebär och möta upp våra kunders förväntningar på våra produkter, fokuserar Mio på följande tre produktrelaterade hållbarhetsrisker:

### 1. Prisvärd kvalitet och låg reklamationsandel

Att i hela värdekedjan säkerställa en god produktkvalitet är den i särklass viktigaste riskförebyggande åtgärden i Mios hållbarhetsarbete. Om Mio-laget lyckas att minimera antalet reklamationer, får Mio inte bara nöjdare kunder utan då minimerar vi också miljöpåverkan i hela värdekedjan; det går åt mindre råvaror för tillverkning, de miljöpåverkande utsläppen vid tillverkning minskar, mindre råvaror och produkter behöver transporteras och mindre avfall generas.

### 2. Mio håller vad vi lovar och säkra produkter

Mios kunder ska kunna känna sig trygga med sin Mio-produkt och Mio anser att det är självklart att en Mio-produkt uppfyller produktrelaterade säkerhetslagkrav.

Detta innebär i praktiken ett mycket omfattande strukturerat, systematiskt och dokumenterat kvalitetsarbete i nära samarbete tillsammans med Mio-leverantörer.

### 3. Mios Goda Val

Historiskt sett har Mio inte ställt systematiska miljökrav på sortimentet utöver de krav som lagstiftningen ställer; det är något Mio bara har gjort i Det Goda Företagets anda. Detta har resulterat i att många av Mios produkter innehåller komponenter som är certifierade enligt olika märkningssystem. Exempel på detta är CertiPur<sup>9</sup>-certifierad stoppning i sängar, OKEO-TEX<sup>10</sup>-certifierat kallskum i soffor, OKEO-TEX<sup>®</sup>-certifierade tyger i soffor och sängar, FSC-certifierad<sup>11</sup> träråvara i soffor och RSD<sup>12</sup>-certifierat dun.

Att inte ställa tydliga och systematiska miljökrav på produkter utöver lagkraven innebär en risk. Att inte kommunicera den miljöprestanda våra produkter de facto innehar likaså. Därför arbetar Mio med Mios Goda Val på det sätt som tidigare är beskrivet och mot att hela Mios sortiment faller inom definitionen Mios Goda Val till 2024.

### Social hållbarhet och mänskliga rättigheter i värdekedjan

Idag sker utveckling och framställning av produkter och varor allt oftare i komplexa, globala och svåröverblickbara värdekedjor. Denna utveckling ger många fördelar – tillverkningen blir kostnadseffektivare och tillväxten ökar. Det öppnas också möjligheter att sprida kunskap och innovativ teknik mellan länder genom värdekedjan. Men utvecklingen innebär också risker att mänskliga rättigheter inte tillgodoses och att korruption uppstår och detta är ett arbete Mio fokuserar på i hållbarhetsarbetet.

<sup>8</sup> CDP Global Supply Chain Report 2017

<sup>9</sup> [www.certipur.us](http://www.certipur.us)

<sup>10</sup> [www.oeko-tex.com/en/](http://www.oeko-tex.com/en/)

<sup>11</sup> [www.se.fsc.org/se-se](http://www.se.fsc.org/se-se)

<sup>12</sup> [www.responsibledown.org](http://www.responsibledown.org)



## STYRNING AV HÅLLBARHETSARBETET

Basen i Mios hållbarhetsarbete utgår från omfattande regelverk i europeiska direktiv samt svenska lagar, förordningar och föreskrifter. För Mio relevanta lagkrav omvandlas i dokumenterade kravspecifikationer som kommuniceras till leverantörer via digital plattform. Ansvariga för framtagning, uppdatering och kommunikation av dessa kravspecifikationer är Mios kvalitetsavdelning.

Det interna ramverket utgår från Mios kultur och Det Goda Företaget, vilket tydliggörs i Mios hållbarhetspolicy och Mios uppförandekod. Hållbarhetspolicy och uppförandekoden publiceras offentligt på [www.mio.se](http://www.mio.se) och används som ett styrmedel i Mios leverantörssamarbete och ger Mio-anställda vägledning i hur vi ska agera i det dagliga

arbetet. Hållbarhetspolicy och uppförandekoden revideras regelbundet och ytterst ansvariga för policy och kod är Mios styrelse.

Mätning och fokus avseende hållbarhetsförbättrande åtgärder genomförs med fokus på de hållbarhetsrisker som av koncernledningen bedömts som väsentliga. Ansvar för uppföljning av mätetal ligger hos koncernledningen och Mios kvalitetsavdelning. Ansvar för genomförandet av hållbarhetsåtgärder är en naturlig del av de åtgärder Mios högpresterande team genomför, med hållbarhetsansvarig som stödjande resurs vid behov, i det ständigt pågående förbättringsarbetet.

## MIOS MÄTETAL HÅLLBARHET

I tabell 2 redovisas en sammanställning av Mios hållbarhetsrelaterade mätetal och i följande avsnitt ges en kort förklaring av respektive mätetal.

### Reklamationsandel

Mio mäter, analyserar och följer sedan länge upp Mios reklamationer: målet är att ligga under en (1) % i reklamationsandel i förhållande till antal försålda varor. Tidigare år har något lägre reklamationsandel redovisats. Under året har arbete pågått för att kvalitetssäkra källdata, vilket har resulterat i något högre tal reklamationsandel i denna redovisning.

### Antal produktåterkallelser

Mios produktåterkallelser tre bokslutsår tillbaka, som redovisats tidigare i tabell 1 ger nyckeltalet sju produktåterkallelser/fem år.

### Mios Goda Val och Svanenmärkta produkter

Mätetalet i tabell 2 anges i andel Mios Goda Val och andel Svanenmärkt i förhållande till försäljningsvärde. Svanenmärkta produkter ingår i Mios Goda Val.

### Amfori BSCI leverantörer

Mätetalet anger andel Mio-leverantörer Mio handlar direkt utav från högriskländer<sup>13</sup> och som är med i amfori

BSCI. Förutom att andelen sådana leverantörer har ökat innevarande bokslutsår, så har även kvaliteten i mätetalet ökat, då kartläggning av Mios värdekedja och Mio-leverantörers producerande enheter har genomförts.

### Zero Tolerance - Noll Tolerans

Under innevarande bokslutsår har inga fall av s.k. Zero tolerance rapporterats för amfori BSCI anslutna Mio-leverantörer.

### Lärlarledda utbildningstimmar i Mio-skolan

Jämförbara data för bokslutsår 2017 - 2018 och 2018 - 2019 saknas. Antal redovisade timmar avser hela Mio-kedjan.

	2017-18	2018-19	2019-20
Reklamationsandel (%)	0,87	0,88	0,89
Antal produktåterkallelser (st)	0	1	2
Mios Goda Val %	40	43	43
Svanenmärkta produkter	0	< 1	7
Amorfi BSCI-leverantörer(%)	35	35	52
Amorfi Zero Tolerance (st)	0	1	0
Sjukfrånvaro dag 1-14 (%)	2,36	2,26	2,46
Sjukfrånvaro från dag 15 (%)	2,20	2,40	2,00
Lärlarledda utbildningstimmar i Mio-skolan (st)	-	-	4 885

# MIOS VIKTIGASTE INTRESSENER I HÅLLBARHETSARBETET

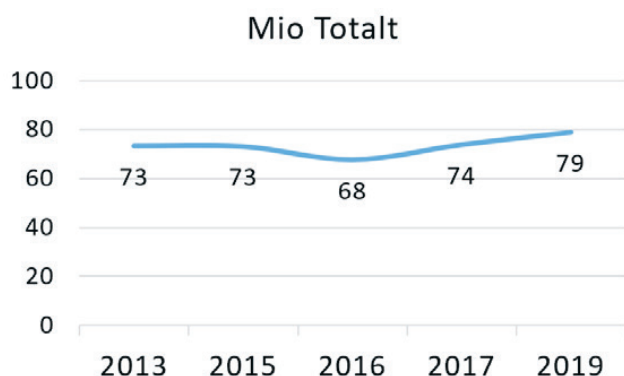
## Kunder - det finaste som finns

Passionen för kunderna och produkterna är två av ingredienserna i Mios framgångsrecept. För att kunna erbjuda rätt vara till rätt pris i rätt tid har Mio sedan länge etablerat metoder för att lyssna på våra kunder. Och svara på frågor. Så även i hållbarhetsarbetet.

De flesta frågor från kunder när det gäller hållbarhet kan relateras till våra produkter och kemikalieinnehåll, men även frågor om arbetsförhållanden hos våra leverantörer, djurskydd, hållbart skogsbruk och miljömärkningar förekommer. Mios butiker, kundtjänst, regelbundna kundundersökningar och mio.se har varit de viktigaste kanalerna för hållbarhetskommunikation med kunder men även sociala medier, såsom Instagram och Facebook, är idag viktiga kommunikationskanaler.

## Nöjd kundindex

För att veta hur väl Mio lyckas med att skapa ett hem att trivas i och vara stolt över, genomförs bland annat kundundersökningar vartannat år. Resultat följs upp och åtgärder genomförs för att ständigt förbättra kundnöjdheten. Resultat av Nöjd Kund Index (NKI) mellan 2013 - 2019 redovisas i Figur 11, där NKI anger kundernas totalbetyg på företaget uttryckt som ett medelvärde av hur nöjd/missnöjd man är med butiken totalt, hur väl butiken motsvarar ens förväntningar och hur nära ett ideal man tycker butiken är. Mio är särskilt stolta över 2019 års resultat, då vi vet att många nya Mio-kunder finns med i denna kundundersökning. Mios erfarenhet säger att en ny kund är oftare mindre nöjd än en befintlig kund och utifrån detta är 2019 års resultat mycket bra.



Figur 11 Resultat Nöjd Kund Index (NKI) 2013-2019

## Myndigheter

I enlighet med Mios hållbarhetspolicy har Mio åtagit sig att följa alla gällande lagar, förordningar och föreskrifter. Detta arbete innebär att på ett systematiskt och dokumenterat sätt i nära dialog med leverantörer uppfylla den omfattande lagstiftning som finns inom hållbarhetsområdet. Det systematiska arbetssättet består av att ställa tydliga krav på Mio-leverantörer som via avtal förbinder sig att leva upp till kraven, framtagandet av dokumenterade specifikationer som kommuniceras till leverantör, samla in och granska dokumentation som Mios leverantörer tillhandahåller, ofta besöka leverantörer samt genomföra egna produkttester.

Att uppfylla gällande lagar, förordningar och föreskrifter är ett mycket omfattande arbete. För att vara uppdaterad på alla förändringar som sker, är Mio aktiva medlemmar i Svensk Handels grupp "Säkra produkter" samt Swerea/RISE Kemikaliegrupp. Vi för en öppen dialog med marknadskontrollmyndigheter och är angelägna om att kunna besvara myndighetsfrågor på ett snabbt och korrekt sätt.

## Ett familjärt ägande

Mio ägs av Mio-handlarna och så har det varit ända sedan Mio bildades för snart 60 år sedan. De fyra största ägarfamiljerna har tillsammans en ägarandel om cirka 70 % och det är ur detta familjeägande som Det Goda Företaget och Mios hållbarhetsarbete är sprunget ur. Ägare med ett långsiktigt ekonomiskt intresse, ägare som också är medarbetare och ägare med örat ständigt mot rälsen och med daglig direktkommunikation med våra kunder har skapat och skapar rätt förutsättningar för strategiskt kloka beslut i hållbarhetsarbetet.



## TIBRO DEN 17 JUNI 2020

Kenneth Bengtsson  
Styrelsens ordförande

Bo Johansson  
Ledamot

Åsa Jobratt  
Ledamot

Fredrik Tiberg  
Ledamot

Magnus Wikner  
Ledamot

Jonas Ohlsson  
Ledamot

Charlotte Mattfolk  
Ledamot

Anne-Lie Lind  
Ledamot

Vali Issa Gewargis  
Arbetsstagarrepresentant

Anna-Zarah Tillblad  
Arbetsstagarrepresentant

Björn Lindblad  
Verkställande direktör

# Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

**Till bolagsstämman för Mio AB, org. nr. 556084-0190**

## **Uppdrag och ansvarsfördelning**

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2019/2020 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

## **Granskningens inriktning och omfattning**

Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Detta innebär att vår granskning av hållbarhets-

rapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

## **Uttalande**

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Skövde den 17 juni 2020  
Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Anders Bergman  
Auktoriserad revisor

