
1. Vastuullinen kumppani

ISS Palveluiden tehtävänä on palvella asiakkaita vastuullisesti, tehokkaasti ja ihmisläheisesti. Toimintamme nojaa henkilöstön osaamiseen ja hyvinvointiin, taloudelliseen kannattavuuteen, ympäristöasioiden laaja-alaiseen huomioimiseen sekä läpinäkyvään ja tehokkaaseen johtamiseen ja yrityskulttuuriin.

1.1 ISS lyhyesti

ISS auttaa asiakkaitaan saavuttamaan omat päämääränsä tuottamalla palveluja neljällä ydinosamisalueellaan: siivous-, kiinteistön ylläpito-, ruokailu- ja turvallisuuspalvelut. ISS vastaa asiakkaitensa tarpeisiin kiinteistöjen koko elinkaaren ajan suunnittelusta ja rakennuttamisesta kiinteistöjen käytön aikaisiin ylläpito- ja käyttäjäpalveluihin.

ISS toimii valtakunnallisesti noin 230 kunnassa ja työllistää lähes 10 000 työntekijää.

ISS:lle on tärkeää tuntea asiakkaan toimintaympäristöt, perehtyä asiakasorganisaatioidensa ydintoimintaan ja näin rakentaa asiakkaan näköisiä kokonaispalveluratkaisuja pää- ja tukipalveluistaan. Tavoitteenamme on huolehtia kokonaisvaltaisesti yhä laajemmista ja vaativammista palvelukokonaisuuksista, jolloin asiakkaamme voivat vapauttaa omia voimavarojaan ja keskittyä omaan ydintoimintaansa.

ISS:n strategisena kulmakivenä on johtaa ihmisiä niin, että heillä näkyy oman toimenkuvansa puitteissa henkilökohtainen läsnäolo ja ratkaisukyky – The Power of the Human Touch.

ISS toimii valtakunnallisesti noin 230 kunnassa ja työllistää lähes 10 000 työntekijää. Pääkonttori sijaitsee Helsingissä. ISS Palvelut on osa kansainvälistä ISS-konsernia, joka toimii yli 77 maassa.

77

ISS-konserni toimii yli 77
maassa.

1.1.1 ISS-konserni ja omistus

ISS Palvelut on osa kansainvälistä ISS-konsernia, joka on perustettu vuonna 1901 Tanskassa. ISS A/S toimii 77 maassa ympäri maailmaa. Konsernin pääkonttori sijaitsee Kööpenhaminassa. ISS:n maailmanlaajuinen liikevaihto vuonna 2016 oli 10,629 miljardia euroa. ISS työllistää 494 233 henkilöä.

ISS-konsernin pääomistajat Artisan Partners Limited Partnership, KIRKBI Invest A/S ja BlackRock Inc. omistavat yhteensä noin 27 prosenttia ISS-konsernista. ISS on listautunut maaliskuussa 2014 Kööpenhaminan pörssiin (NASDAQ OMX Copenhagen).

1.1.2 ISS:n palvelut

ISS tarjoaa asiakkailleen integroituja kokonaispalveluratkaisuja sekä yksittäis- ja monialapalveluita asiakkaiden tarpeen mukaan.

ISS tarjoaa asiakkailleen integroituja kokonaispalveluratkaisuja sekä yksittäis- ja monialapalveluita asiakkaiden tarpeen mukaan.

Kiinteistöpalvelut

ISS:n kiinteistöpalvelut kattaa kiinteistöjen rakennuttamis-, suunnittelu- ja ylläpitopalvelut. ISS Kiinteistöpalvelut kehittää ja ylläpitää kokonaisvaltaisesti kiinteistöjen toimintakykyä ja arvoa. ISS:llä on saumaton ja katkeamaton palveluketju kiinteistön suunnittelusta hallintaan ja ylläpitoon, koko kiinteistön elinkaaren ajan.

Kiinteistön ylläpitopalvelut parantaa kiinteistön käytettävyyttä, olosuhteita ja turvallisuutta niin sisä- kuin ulkotiloissa. ISS varmistaa kiinteistöjen laadukkaan toiminnan, hyvät käyttöolosuhteet ja tehokkaan energiankäytön.

ISS:n rakennuttamispalveluilla on kyky johtaa vaativia rakennushankkeita, ja sillä on koko Suomen kattava organisaatio.

Siivouspalvelut

ISS siivoaa toimitilat ja muut kiinteistöt arjessa niin, että asiakkaiden henkilöstö saa työskennellä siistissä, viihtyisässä ja turvallisessa työympäristössä. ISS panostaa erityisesti siihen, että myös asiakkaiden omat asiakkaat kokevat ISS:n asiakaspalvelun myönteisesti. Arjessa suoriutumista havainnoidaan jatkuvasti. Niin voidaan reagoida nopeasti muuttuviin tarpeisiin ja kehittää palvelujen sujuvuutta ja vaivattomuutta.

Ruokailupalvelut

ISS tarjoaa ruokailupalveluja sekä julkiselle että yksityiselle sektorille. Jokainen henkilöstöravintola ja ateriapalvelu räätälöidään asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Palvelu joustaa tarpeiden muuttuessa ja kehittyy yhteisesti sovittujen tavoitteiden mukaisesti.

ISS:n henkilöstöravintoloiden tarjonta sisältää lounasruokailupalvelut, kokous- ja edustuspalvelut sekä kahvilapalvelut. Kunnille ja kaupungeille tarjotaan ateriapalveluita päiväkodeissa, oppilaitoksissa sekä hoito- ja hoivapalveluissa.

ISS tarjoaa ruokailupalveluja sekä julkiselle että yksityiselle sektorille.

Turvallisuuspalvelut

ISS varmistaa asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden kartoittamalla, ennakoimalla ja estämällä mahdollisia poikkeustilanteita. ISS:n turvallisuuspalvelut yhdistää vartiointipalvelut, turvallisuusjärjestelmät sekä turvaverkko- ja etäkäyttöpalvelut. Etäkuvalvalvontaa hyödynnetään perinteisten vartiointipalveluiden rinnalla, työtehtäviä laajennetaan yli toimialarajojen ja verkon yli valvotaan turva- ja taloteknisiä järjestelmiä.

Loppuvuodesta 2016 Intera Partners osti ISS Palveluiden turvaliiketoiminnan. Kaupan kohteena olivat ISS Security Oy:n osakekanta sekä liikkeenluovutuksena turvaliiketoiminta ISS Palvelut Oy:stä. Osana kauppaa ISS Palvelut ja Intera Partners ovat sopineet, että Intera Partnersin omistama yhtiö on tulevaisuudessakin ISS Palveluiden pääyhteistyökumppani turvallisuuspalveluiden toimittamisessa.

Tukipalvelut

ISS:n tukipalvelut liittyvät kiinteästi asiakkaiden omiin tuotanto- ja palveluprosesseihin. Ne voivat vaihdella esimerkiksi toimiston tukipalveluista logistiikkapalveluihin.

[Lue lisää ISS:n palveluista](#)

CASE**Näin onnistut kilpailuttamisessa**

Tunnetko jo kilpailutuksen erityisvaatimukset omalla toimialallasi? Entä minkä verran kilpailutukseen on hyvä varata aikaa ja miten varmistaa toimiva yhteistyö alusta alkaen? ISS laati ostajan tueksi oppaan, joka vastaa kaikkiin keskeisiin kysymyksiin toimitila- ja kiinteistöpalveluiden kilpailuttamisessa.

[Lataa opas tästä](#)

Löytääksesi parhaan kumppanin palveluntoimittaja kannattaa valita huolella.

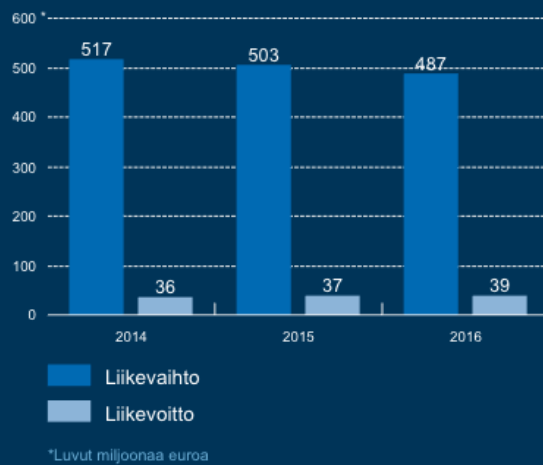
10 vinkkiä, joilla pääset alkuun:

1. Mieti, millaisia ovat kiinteistösi tukipalvelujen tarve sekä niitä tukevat tavoitteet.
2. Laske ennen tarjouspyyntövaihetta tukitoimintojesi kustannukset sekä se, mihin yritykselläsi on varaa ja millainen palveluratkaisu olisi liiketoimintasi kannalta järkevää.
3. Kartoita, millaisia palveluntarjoajia markkinoilla on ja kuulostele, miten ne voisivat sinua auttaa.
4. Laadi kattava ja selkeä tarjouspyyntö, jossa kuvaat tarkoin kilpailutettavat tukitoiminnot, niitä koskevat tehtäväkuvaukset sekä palveluntuottajan valintakriteerit.
5. Vertaile niiden palvelutarjoomia, suosituksia ja aiempia referenssejä.
6. Vertaile saamiasi tarjouksia ja kohtele tarjoajia tasapuolisesti.
7. Kommunikoivu suoraan sopivilta tuntuvien palveluntarjoajien kanssa.
8. Aloita sopimusneuvottelut ajoissa ja tähtää pitkäaikaiseen kumppanuuteen.
9. Kysy tarvittavat lisäkysymykset jo ennen varsinaisen tarjouspyynnön laatimista.
10. Valmenna ja motivoi henkilökuntasi yrityksesi toimintamallien muuttumiseen.

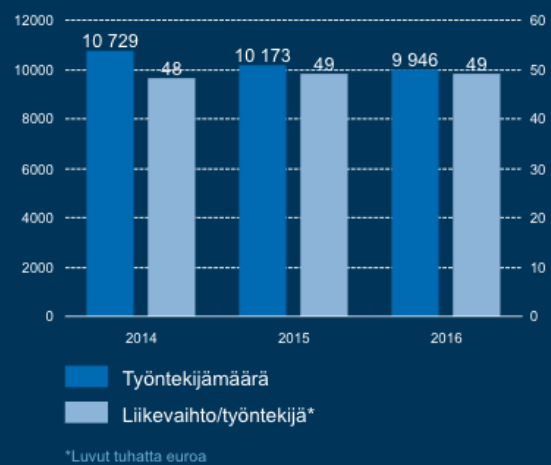
[LÄHDE: TOISSA.ISS.FI](#)

1.2 Taloudelliset tunnusluvut 2016

Liikevaihto / liikevoitto



Työntekijämäärän suhde liikevaihtoon



Liikevaihdon jakauma 2016 (%)



Siivouspalvelut	36,8
Kiinteistönhuolto ja tekniset palvelut	35,8
Turvallisuuspalvelut	14
Tukipalvelut	4,3
Ruokailupalvelut	6,6
Rakennuttamispalvelut	2,5

Tämän raportin taloudelliset luvut sisältävät kaikki ISS-yhtiöt Suomessa. Luvut sisältyvät ISS A/S -konsernin julkaisemaan konsernitilinpäätökseen.

ISS Palvelut	2014	2015	2016
Liikevaihto, milj. euroa	517	503	487
Liikevoitto, milj. euroa	36	37	39
Liikevoitto, %	6,9	7,4	7,9
Liikevaihdon kasvu, %	-1,3	-0,6	-3,2
Työntekijämäärä vuoden lopussa*	10 729	10 173	9 946
Kesätyöntekijöitä	1 013	1 053	1 086
Maksetut verot, milj. euroa	4,7	5,5	4,9
Henkilöstökulut, milj. euroa	329	309	304
Palkkojen osuus henkilöstökuluista, %	80	80	80
Maksetut palkat, milj. euroa	264	248	243
Palkoista ennakonpidätyksiä, milj. euroa	53	50,6	49,9
Eläkemaksuja, milj. euroa	48	46	44
Muut henkilöstökulut, milj. euroa	17	15	16
Ostetut tavarat, materiaalit ja palvelut, milj. euroa	148	153	143
Investoinnit, milj. euroa	4,9	5,9	5,4
Nettorahoituskulut, milj. euroa	11,2	2,6	1,9
Arvonlisäverot, milj. euroa	85,6	82,9	81,4

* Työntekijämäärä sisältää koko ISS Palveluiden henkilöstön.

1.3 Vuoden 2016 kohokohdat



TAMMIKUU

Vuoden 2016 PRO-palkinnon voitti ISS:n palvelupäällikkö Jaana Akkanen, joka toimii Oulussa Kastellin monitoimitalon palvelupäällikkönä. PRO-palkinnon tarkoituksena on antaa tunnustusta horeca-alan parhaille.

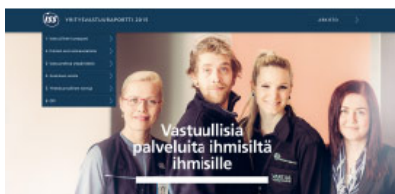
HELMIKUU

Haku ISS:n Global Management Trainee 2016 -ohjelmaan käynnistyi. 1,5 vuotta kestävä ohjelma on tarkoitettu akateemisen tutkinnon vastikään suorittaneille nuorille, joilla on intoa lähteä kasvamaan palveluliiketoiminnan ammattilaisiksi. Mukana on 30 ISS-maata, ja globaalisti ohjelmaan valitaan lähes 60 valmennettavaa.



MAALISKUU

Edellisvuosien tapaan ISS osallistui kansainväliseen Earth Hour -tapahtumaan.



HUHTIKUU

ISS sai taas korkeimman mahdollisen luokituksen, viisi tähteä, maailmanlaajuisen ulkoistamisen ammattilaisten etujärjestön IAOP:n arvioinnissa. ISS on pysynyt ulkoistamispalveluita tarjoavien yhtiöiden kärjessä nyt neljä vuotta peräkkäin.

ISS osallistui ensimmäistä kertaa Itälehden vappusimatestiin. Tuloksena oli sijoittuminen kolmen parhaan joukkoon. "Sopivan hiivainen" ja "ihanan hapokas ja kirpsakka" olivat luonnehdintoja, joilla Itälehden makuraatit kuvasivat ISS:n inkivääri-sitruuna-limesimaa.

ISS julkaisi neljännen yritysraporttinsa. Yritysraportti noudattaa Global Reporting Initiative (GRI) G4-raportointiohjeistusta.



TOUKOKUU

Lahden Talot valitsi ISS:n vuoden 2015 siivouspalveluyritykseksi. Yli 6 600 asuntoa eri puolilla Lahtea omistava vuokra-asuntoyhtiö Lahden Talot on tehnyt yhteistyötä ISS:n kanssa vuodesta 2002. Yritys valitsi ISS:n vuoden siivouspalveluyritykseksi nyt neljännen kerran peräkkäin.



ISS Palveluiden päätoimitila muutti Helsingin Pitäjänmäkeen. Uusi päätoimitila Ultimes Business Gardenissa (UBG) on osa ISS:n toimitalokostoa ja tukee ajasta ja paikasta riippumatonta, asiakaslähtöistä työskentelytapaa. UBG:llä on LEED-ympäristösertifikaatti.



Ammattikeittiöosaajat ry myönsi oululaiselle Kastellin koululle Kouluruoka-diplomin ja Kastellin monitoimitalon päiväkodille Makuaakkoset-diplomin osoitukseksi ravitsemuksellisesti ja kasvatuksellisesti myönteisistä ruokailuhetkistä. Ruokailupalveluista Kastellin monitoimitalossa vastaa ISS Palvelut.

KESÄKUU



ISS järjesti seminaarin aiheesta "Suomen ja suomalaisten yritysten kilpailukyky". Puheenvuoroissa huippuasiantuntijat esittelivät näkökulmia kilpailukykyyn ja sen parantamiseen. Puhujalavalla nähtiin Varman Risto Murto, Bruce Oreck, Nordean Ove Hygum ja ISS:n pääjohtaja Jeff Gravenhorst sekä Pohjois-Euroopan johtaja Troels Bjerg. Tilaisuuden juonsi Ylen uutisankkuri Piia Pasanen.



HEINÄKUU

ISS Palveluiden Taina Huttunen osallistui SuomiAreenaan Porissa. Puheenvuoroissaan Taina Huttunen painotti, että siivousala on osavien ammattilaisten työtä. Huttunen keskusteli aiheesta "Kuka siivoaa tulevaisuuden Suomen" yhdessä kansanedustaja Juhana Vartiaisen (kok.) ja Filosofian Akatemian toimitusjohtaja Karoliina Jarenkon kanssa.



ELOKUU

ISS Palveluiden toimitusjohtaja Jukka Jäämaa ja neljä yrityksen työntekijää olivat mukana ensimmäistä kertaa Suomessa kuvatussa Pomo piilossa -ohjelmassa. Mandi, Tanja, Kai ja Sushan sanovat, että kokemus toi lisää motivaatiota ja osoitti, että yritysjohto arvostaa työntekijöitä. Toimitusjohtajalle arvokkain oppi tuli asiakaskohtaamisista.



SYYSKU

ISS oli neljättä kertaa mukana valtakunnallisella Hävikkiviikolla. ISS osallistui Kuluttajaliiton organisoimaan tapahtumaan viestimällä ravintoloissaan ruokahävikistä ja kannustamalla sen vähentämiseen.



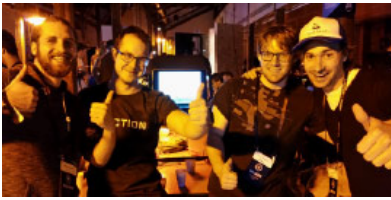
LOKAKUU

Dipoli palkittiin FinnBuild -tapahtumassa vuoden 2016 korjausrakennushankkeena. Hankkeessa ISS Proko on ollut rakennuttajakonsultin roolissa ja NCC pääurakoitsijana. Dipolista tulee Aalto-yliopiston uusi päärakennus korjausrakennushankkeen valmistuessa.

MARRASKUU



ISS myi turvaliiketoimintansa suomalaiselle pääomasijoittaja Intera Partnersille. Kaupan kohteena olivat ISS Security Oy:n osakekanta sekä liikkeenluovutuksena turvaliiketoiminta ISS Palvelut Oy:stä. Osana kauppaa ISS Palvelut ja Intera Partners sopivat, että Intera Partnersin omistama yhtiö on tulevaisuudessakin ISS:n pääyhteistyökumppani turvallisuuspalveluiden toimittamisessa.



Euroopan suurin hackathon, Junction-hackathon, kokosi maailman innovatiivisimmat ohjelmistokehittäjät eli hakkerit Helsinkiin. ISS Palvelut oli Tiedon kumppanina mukana haasteessa, jossa etsittiin mobiilisovelluksia kiinteistöjen ylläpidon tueksi. Intelligent Buildings -sarjan voittajaksi valikoitui sveitsiläisten hakkereiden Facility-järjestelmä, jolla automatisoidaan havaintoja.



JOULUKUU

ISS julkaisi 10 trendiä sekä tulevaisuuden ennustetta kiinteistö- ja toimitilapalveluista. Listalle pääsivät muun muassa toimintaympäristön houkuttelevuus ja muuntautumiskyky, kestävä kehityksen huomioiminen, kokonaispalveluratkaisut, digitaaliset ratkaisut, kumppanuudet ja henkilökohtainen palvelu.

1.4 Toimitusjohtajan katsaus 2016



ISS Palveluiden toimitusjohtaja
Jukka Jäämaa.

Vastuullinen yritystoiminta on ISS Palveluiden menestymisen edellytys. Suomen yksityisen sektorin kolmanneksi suurimpana työnantajana meillä on myös merkittävä yhteiskunnallinen rooli ja vastuu.

Vuonna 2016 Suomessa keskusteltiin paljon maahanmuutosta. Meillä ISS:llä monikulttuurisuus ja monimuotoisuus ovat arkipäivää ja iso voimavara: me esimerkiksi työllistämme ihmisiä 80 eri kansallisuudesta, ja 1 000 nuorta saa meiltä kesätyöpaikan joka vuosi. Viime kädessä menestyksemme perustuu siihen, kuinka hyvin kaikki yli 9 000 osaajaamme onnistuvat palvelemaan asiakkaitamme ja sitä kautta tukemaan heidän päivittäistä vastuullista yritystoimintaansa.

Vuonna 2016 jatkoimme strategiamme mukaista kokonaispalveluratkaisujen kehittämistä pystyäksemme tarjoamaan asiakkaidemme tarvitsemat toimet, vastuulliset ja luotettavat palvelut yhtenä helposti hallittavana kokonaisuutena. Teimme omassa organisaatiossamme tehostamistoimia ja muutoksia, jotka tukevat yhä parempaa ja tehokkaampaa asiakkuuksien hoitamista, mahdollistavat toisilta oppimisen ja tiedon jakamisen entistä paremmin sekä tukevat kasvutavoitettamme. Aloimme myös hyödyntää kansainvälisen organisaatiomme osaamista ja potentiaalia entistä paremmin. Osallistuimme yhä aktiivisemmin yhteisiin hankkeisiin ja jaoimme innovatiivisia ratkaisuja yli maarajojen.

Suomen kolmanneksi suurimpana yksityisenä työnantajana meillä on merkittävä yhteiskunnallinen vastuu.

Tehostamistoimet ja rakenteelliset järjestelyt eivät suju kivuttomasti. Johto, ylemmät toimihenkilöt ja toimihenkilöt lomautettiin kahdeksi viikoksi syksyllä 2016. Loppuvuonna ryhdyimme yksinkertaistamaan yhtiön rakenteita. Tämän seurauksena yhteistoimintaneuvottelujen päätteeksi noin 50 toimihenkilön työsuhde lopetettiin. Nostimme keskiöön asiakkuuksissa toimivat esimiehemme ja kartoitimme aktiivisesti keinoja, joilla voisimme paremmin tukea heidän työtään. Haluamme tarjota heille vähemmän byrokratiaa ja enemmän tukea ja työkaluja päivittäiseen toimintaan.

Vaikka teimme vuoden aikana vaikeita päätöksiä, henkilöstötyytyväisyys, suositeltavuus ja asiakastytyväisyys kasvoivat. Voitimme suuria kilpailutuksia ja saimme asiakkaita, joille tarjoamme monitahoisia kokonaispalveluratkaisuja. Voimme siis uskoa tehneemme oikeita – vaikkakaan ei helppoja – ratkaisuja.

Hyvinvoiva henkilöstö on menestyksemme edellytys.

ISS:n tärkein voimavara on henkilöstö. Työntekijöidemme hyvinvointi ja työturvallisuus ovat meille ensiarvoisen tärkeitä. Tapaturmataajuudesta kertova LTIF-lukumme laski edelleen vuonna 2016, mutta toivoisimme sen laskevan nopeammin. Huomattavasti lisääntyneet turvallisuushavainnot lupaavat hyvää – turvallisuuteen kiinnitetään yhä enemmän huomiota myös henkilökohtaisella tasolla. Vuonna 2017 työturvallisuusasiat tulevat kiinteäksi osaksi jokaisen tavoitteita ja jokaiselle johtoryhmän jäsenelle tehdään oma henkilökohtainen turvallisuussuunnitelma (Personal Safety Action Plan). Mitä enemmän puhumme turvallisuudesta, sitä enemmän siihen kiinnitetään huomiota.

Myös sairauspoissaolot ovat edelleen vähentyneet ja lyhentyneet. Vuonna 2016 laajasti käyttöön otettu Omailmoituskäytäntö on osoittautunut toimivaksi ratkaisuksi. Teemme aktiivisesti yhteistyötä eläkevakuuttajien ja työterveyshuollon kanssa parantaaksemme työntekijöidemme hyvinvointia ja saadaksemme sairauspoissaolot vähenemään entisestään.

Monikulttuurisuus ja monimuotoisuus ovat aina olleet keskeisiä vahvuuksiamme. Me tarvitsemme töihin iältään, taustaltaan, rodultaan, osaamiseltaan ja työkyvyltään erilaisia ihmisiä. Kaikkia työntekijöitämme kuitenkin yhdistää palveluhenkisyys. Kun osallistuimme Pomo piilossa -ohjelmaan, sain konkreettisesti nähdä kuinka eri tehtävissä toimivia ISS:läisiä yhdisti halu palvella asiakkaita mahdollisimman hyvin.

Haluamme tukea ja edistää työn tekemisen uusia muotoja Suomessa.

Pääkonttorimme muutto uusiin toimitiloihin Pitäjänmäelle toukokuussa 2016 tukee palveluajatusamme. LEED-ympäristösertifioitu Ultimes Business Garden -toimistorakennus palvelee meitä energiatehokkaasti ja ympäristöystävällisesti sekä mahdollistaa joustavat työskentelytilat ja -tavat. Haluamme omalta osaltamme edistää työn muutosta suomalaisessa yhteiskunnassa myös esimerkillämme ja tarjota toimivia ratkaisuja työn tekemisen uusille muodoille.

Pääteemanamme vuonna 2017 on menestyä ja kasvaa asiakkuuksissa. Kasvava yritys luo hyvinvointia henkilöstölle, joka puolestaan luo kasvua yritykselle. Haluamme luoda koko satavuotiaaseen Suomeen tällaista positiivista ja menestyvää ilmapiiriä. Autamme asiakkaitamme ja Suomea menestymään. Teemme sen laittamalla itsemme ja persoonamme peliin joka päivä. Tästä erinomainen esimerkki on vuoden 2016 Omena-palkittu Teija Saarinen ([lue juttu Teijasta luvusta 2.6](#)).

Meistä tulee maailman paras palveluyritys.

Helsingissä maaliskuussa 2017

Jukka Jäämaa
Toimitusjohtaja
ISS Palvelut

CASE

Kalevi olikin pomo piilossa!



"Työkokeilija-Kalevi" eli ISS:n toimitusjohtaja Jukka Jäämaa Pomo piilossa -ohjelmassa.

ISS Palveluiden toimitusjohtaja Jukka Jäämaa ja neljä yrityksen työntekijää olivat mukana ensimmäistä kertaa Suomessa kuvatussa Pomo piilossa -ohjelmassa syksyllä 2016.

"Se, miten työntekijät opastivat minua asiakkaiden kohtaamiseen, vahvisti uskoani siitä, että meistä todella tulee maailman paras palveluyritys."

Silmälasien ja kalapuikkoviiksien taakse piiloutunut Jäämaa seurasi Pomo piilossa -ohjelman kuvauksissa työntekijöiden arkea ISS:n kiinteistöhuollossa, ravintolatyöntekijänä, siivoojana ja turvatarkastajana. Työkokeilija Kalevina esiintyneelle toimitusjohtajalle tärkein oppi oli asiakaspalvelun merkitys.

– Suurin oppi ohjelman kuvauksista liittyy asiakaspalveluun. Se, miten työntekijät opastivat minua asiakkaiden kohtaamiseen, vahvisti uskoani siitä, että meistä todella tulee maailman paras palveluyritys, Jäämaa kommentoi.

”Toimitusjohtaja arvostaa”

Siivooja Tanja Lehtisen mielestä ohjelmaan osallistuminen osoittaa, että Jäämaa arvostaa ISS Palveluiden työntekijöitä.

– Taisin sattumalta ”työkokeilija-Kalevillekin” sanoa kuvauksissa, että se on hieno asia, kun päättävissä asemissa olevat ihmiset käyvät tutustumassa työhön ja alaan, jota ei ehkä pidetä kovin hienona. Se on superpositiivista.

”Onpa Kalevi työllistynyt hyvään paikkaan”

Lentoasemalla Kalevia opasti turvatarkastuksen ja vartioinnin tehtäviin Mandi Plith. Hänelle selvisi vasta toimitusjohtajan loppuhaastattelussa Kalevin todellinen minä.

– Kun istuimme siinä Jukan kanssa vastatusten, katsoin ensin, että onpa tutunnäköinen. Sitten hoksasin, että tuohan on se Kalevi! Ajattelin, että onko hän nyt sitten työllistynyt hyvään paikkaan, kun olemus oli niin siistiytynyt: viikset ja parta oli ajettu ja siistit vaatteet päällä. Mutta heti kun Jukka avasi suunsa, tajusin, että kyllähän minä tiedän, kuka tämä oikeasti on.

[LÄHDE: ISSWORLD.COM](http://ISSWORLD.COM)

1.5 Johtaminen

Kaikessa ISS:n toiminnassa noudatetaan seuraavia peruseriaatteita:

1. Lakien noudattaminen

Paikallisia lakeja ja määräyksiä noudatetaan aina.

2. ISS:n arvot ja johtamisen periaatteet

Jokaisen työntekijän velvollisuus on tuntea ja noudattaa ISS:n yhteisesti määriteltyjä arvoja – rehellisyys, yrittäjäyys, vastuu ja laatu. Lisäksi ISS on määritellyt yhteiset johtamisen periaatteet. Esimiesten tehtävä on johtaa toimintaansa arvojen ja johtamisen periaatteiden mukaisesti.

3. ISS:n eettiset periaatteet (Code of Conduct)

Jokaisen työntekijän velvollisuus on tuntea ja noudattaa myös ISS:n eettisiä periaatteita. Esimiehen tehtävänä on varmistaa, että ISS:n liiketoimintaa johdetaan eettisten periaatteiden mukaisesti ja että henkilöstö tuntee ne ja noudattaa niitä. Eettiset periaatteet on päivitetty vuonna 2010 yhdenmukaisiksi YK:n Global Compact -periaatteiden kanssa. Ne on lisäksi arvioitu ja päivitetty vuonna 2013. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan näitä periaatteita hyväksyessään työehtonsa ISS:n kanssa. ISS:llä on käytössä Whistleblower-menetelmä, jossa työntekijät voivat ilmiä eettisiä periaatteita tai lakeja rikkovan menettelyn.

ISS:n tapa toimia – The ISS Way – määrittelee kaikille yhteiset toimintatavat.

4. Poliitiikat ja toimintaohjeet

ISS:n toimintapolitiikkojen ja -ohjeiden noudattaminen on ISS:n maajohdon vastuulla ja jokaisen työn perusta. ISS on määritellyt Suomessa toimintapolitiikkansa, joka kuvaa, miten yrityksen toimintaa ohjataan ja johdetaan niin, että yrityksen asettamat tavoitteet ja päämäärät toteutuvat. Toimintapolitiikan tueksi on määritelty ja dokumentoitu ISS:n toimintajärjestelmä.

ISS:n toimintajärjestelmä on kuvaus ISS:n tavasta toimia (The ISS Way). Toimintajärjestelmä määrittää yhdessä sovitut toimintatavat, jotka selkeyttävät ja yhtenäistävät organisaation toimintaa ja sen myötä parantavat ISS:n kilpailukykyä ja tehokkuutta.

Toimintajärjestelmän avulla ISS:

- varmistaa korkean asiakastyytyväisyyden ja asiakkaalle annetun arvolupauksen toteutumisen
- varmistaa henkilöstön tyytyväisyyden, osaamisen ja työhyvinvoinnin systemaattisen kehittämisen
- varmistaa päivittäisten toimintaprosessien sujuvuuden, yhdenmukaisuuden ja tasalaatuisuuden koskien kaikkia palveluita, yksiköitä ja paikkakuntia
- varmistaa ISS:n liiketoiminnan vastuullisuuden ja turvallisuuden
- luo pohjan systemaattiselle toiminnan kehittämiselle sekä jatkuvalla parantamisella jakamalla parhaita käytäntöjä palveluiden ja yksiköiden välillä

ISS:n toimintajärjestelmää parannetaan jatkuvasti hyödyntämällä palautetta ja arviointia. Toimintajärjestelmä perustuu seuraaviin standardeihin:

- ISO 9001:2008, Laadunhallintajärjestelmät
- ISO 14001:2015, Ympäristöjärjestelmät
- OHSAS 18001:2007, Työterveys- ja -työturvallisuusjohtamisjärjestelmät

Toimintajärjestelmä kuvaa toiminnan prosessit, mittaamisen, organisaation toimintaperiaatteet ja sen, miten toimintaa kehitetään. Toimintajärjestelmässä määriteltujen prosessien, dokumenttien, tietojärjestelmien, lomakkeiden, mallien ja ohjeiden avulla uudet ja nykyiset työntekijät tietävät, kuinka heidän kuuluu toimia ISS:n tavalla.

CASE

Päivä pomon kintereillä



Indolo Kayenge, Kimmo Valkonen ja Merja Laurinen seurasivat päivän ajan ISS:n toimitusjohtaja Jukka Jäämaan työskentelyä.

ISS Palveluiden johtajat viettävät vuosittain päivän siivoojien, huoltomiesten, keittiöhenkilöstön ja vartijoiden työtehtävissä. Vuonna 2016 vuorot vaihtuivat. Edellisenä vuonna toimitusjohtaja Jukka Jäämaata isännöineet Kimmo Valkonen, Merja Laurinen ja Indolo Kayenge seurasivat päivän ajan pomoaan työssään.

”Jukka ottaa hyvin muut ihmiset huomioon, kuuntelee paljon ja on sitoutunut työhönsä.”

Puhelin ja suu tärkeimmät työkalut

Toimitusjohtajan tiukkaan ohjelmaan taas kuului muun muassa uusien ISS:läisten perehdyttämistä ja liuta kokouksia.

– Puhelin ja suu ovat selvästi toimitusjohtajan tärkeimmät työkalut, sanoo monipalvelutyöntekijänä kiinteistönhuollossa työskentelevä Kimmo ja jatkaa:

– Jukka ottaa hyvin muut ihmiset huomioon, kuuntelee paljon ja on sitoutunut työhönsä. Päivät näyttävät olevan hektisiä ja työ liikkuvaa, ehtimistä tilaisuudesta toiseen. Se tässä työssä on varmasti parastakin, että pääsee liikkumaan

ja näkemään ihmisiä, pitämään yhteyksiä asiakkaisiin ja työntekijöihin. On oltava hyvä ihmisten kanssa, kyettävä ottamaan porukka haltuun.

Työtehtävät vaihtoon?

Entä vaihtaisivatko Kimmo, Merja ja Indolo omat hommansa toimitusjohtajan töihin? Merja ja Indolo empivät, mutta Kimmolla on vastaus valmiina.

– Kyllä mielelläni, kun on hyvät alaiset ja hyvä tiimi ympärillä, tässäkin ammatissa pärjää.

[LÄHDE: ISSWORLD.COM](http://ISSWORLD.COM)

1.6 Organisaatio

ISS Suomi oli osa ISS-konsernin Northern Europe -liiketoiminta-aluetta vuonna 2016. Konsernin johdon ja sen hallituksen päätösten toimeenpanoa Suomessa seuraa liiketoiminta-alueen johto tiiviissä yhteistyössä ISS Suomen johdon kanssa. ISS Suomi noudattaa ISS-konsernin määrittelemää hallintotapaohjeistusta ja täydentää sitä tarvittaessa maakohtaisella ohjeistuksella. Konsernin sisäinen tarkastus valvoo säännöllisesti, että ISS Suomi noudattaa ISS-konsernin määrittelemiä ohjeita.

ISS Suomi noudattaa ISS-konsernin määrittelemää hallintotapaohjeistusta ja täydentää sitä maakohtaisella ohjeistuksella.

Vuoden alussa ISS Palvelut Oy:n hallitukseen kuuluivat puheenjohtaja Troels Bjerg sekä jäsenet Bjørn Raasteen ja Tamilla Vahman. Joulukuussa Tamilla Vahman siirtyi pois hallituksesta ja hänen tilalleen valittiin Jørn Vestergaard. Hallituksen jäsenet ovat kaikki miehiä. Yksi hallituksen jäsenistä on alle 50-vuotias, kaksi muuta yli 50-vuotiaita.

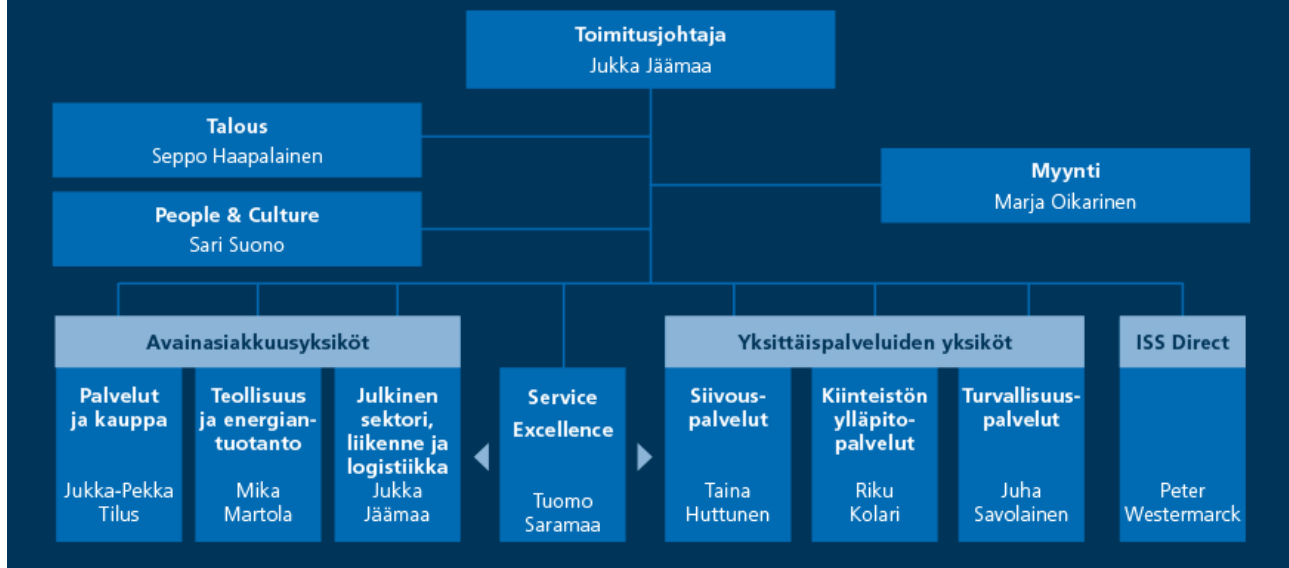
Vuoden 2016 alussa ISS:n johtoryhmään kuuluivat toimitusjohtaja Jukka Jäämaa, talousjohtaja Seppo Haapalainen, henkilöstöjohtaja Sirpa Huuskonen, myyntijohtaja Marja Oikarinen, strategiajohtaja Tuomo Saramaa sekä liiketoimintajohtajat Jukka-Pekka Tilus, Mika Martola, Leena Hellfors, Taina Huttunen, Matti Ranne, Juha Savolainen ja Peter Westermarck.

Vuoden aikana tapahtui henkilömuutoksia johtoryhmässä. Elokuussa kiinteistön ylläpitopalveluiden liiketoimintajohtajaksi nimitettiin Riku Kolari, ja syyskuussa henkilöstöjohtajaksi nimitettiin Sari Suono. Vuoden aikana yhtiön palveluksesta poistuivat Sirpa Huuskonen, Matti Ranne ja Leena Hellfors. Juha Savolainen siirtyi johtamaan Intera Partnersin ostamaa turva-liiketoimintaa.

Vuoden 2016 lopussa johtoryhmän jäseninä olivat toimitusjohtaja Jukka Jäämaa, talousjohtaja Seppo Haapalainen, henkilöstöjohtaja Sari Suono, myyntijohtaja Marja Oikarinen, strategiajohtaja Tuomo Saramaa sekä liiketoimintajohtajat Jukka-Pekka Tilus, Mika Martola, Taina Huttunen, Riku Kolari ja Peter Westermarck. Johtoryhmän jäsenistä kolme on naisia ja seitsemän miehiä. Neljä jäsentä on 30–50-vuotiaita ja kuusi jäsentä yli 50-vuotiaita.

Vuonna 2016 johtoryhmä kokoontui 11 kertaa.

Organisaatio 2016



1.7 Yritysvastuun johtaminen

Yritysvastuun näkökulmat otetaan huomioon sekä päivittäisissä johtamiskäytännöissä että liiketoiminnan strategisessa suunnittelussa. ISS:n strategiset vastuullisuustavoitteet asetetaan nelivuotiselle strategiakaudelle osana liiketoimintastrategiaa, joka käsitellään johtoryhmässä ja hyväksytään hallituksessa. Siitä johdetaan vuosittaiseen toimintasuunnitelmaan vuositavoitteet ja toimenpiteet liiketoimintayksiköittäin. Niiden toteutumista seurataan yksiköiden johtoryhmissä osana ISS:n johtamisjärjestelmää ja talotasolla vuosittain erillisissä johdon katselmuksissa.

Vastuullisuustavoitteita toteutetaan myös yksikötasolla. Jokainen esimies vastaa muun muassa henkilöstöön liittyvien tavoitteiden, kuten tapaturmataajuuden vähentämisen toteutumisesta sekä taloudellisesta kannattavuudesta omassa yksikössään.

Vastuullisuusnäkökulmat huomioidaan niin strategisessa suunnittelussa kuin päivittäisessä toiminnassa.

Yritysvastuun toteutumisesta vastaa yrityksen johtoryhmä. Johdon edustajana, päätöksentekijänä ja vastuullisuustoimenpiteiden toteuttajana toimii HSEQ (Health, Safety, Environment and Quality) -ohjausryhmä, jossa puhetta johtaa henkilöstöjohtaja. HSEQ-ohjausryhmä huolehtii, että vastuullisuusasiat huomioidaan liiketoimintastrategian suunnittelussa ja vuositaisissa toimintasuunnitelmissa.

Osana ISS:n johtamisjärjestelmää ISS suorittaa auditointeja omaan toimintaansa liittyen sekä erikseen sovitusti yhdessä asiakkaan tai hänen nimeämänsä edustajan kanssa. Auditoinneilla varmistetaan ISS Palveluiden yhtenäinen tapa toimia eri palveluissa. Auditoinneilla myös todennetaan ISS:n johtamisjärjestelmän toimivuus ja soveltaminen käytännössä sekä tutkitaan, täyttääkö toimintajärjestelmä standardien (ISO 9001, ISO 14001 ja OHSAS 18001), lakien ja viranomaismääräysten vaatimukset. Auditointien tuloksia ja niissä tehtyjen havaintojen pohjalta käynnistettyjen ehkäisevien ja korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti HSEQ-ohjausryhmän johdon katselmuksissa.

1.7.1 Vastuullisuuspolitiikka

ISS on sitoutunut kestävän taloudellisen kehityksen ja vastuullisen liiketoiminnan edistämiseen seuraavasti:

ISS tarjoaa henkilöstölleen asianmukaiset työolot ja turvallisen työympäristön.

Työelämän periaatteet ja ihmisoikeudet

- Olemme hyvä työnantaja.
- Toimimme henkilöstömme, paikallisen yhteisön ja koko yhteiskunnan kanssa parantaaksemme henkilöstömme elinoloja tavoilla, jotka tukevat kestävää kehitystä ja liiketoimintaamme.
- Varmistamme oikeudenmukaisen ja tasapuolisen kohtelun emmekä suvaitse syrjintää, kiusaamista tai häirintää.
- Kunnioitamme työntekijöiden työehtosopimusoikeutta ja oikeutta liittyä ammattiyhdistysliikkeisiin.
- Noudatamme vähimmäispalkkavaatimuksia ja yleisiä työaikamääräyksiä.
- Emme suvaitse emmekä käytä lapsi- tai pakkotyövoimaa missään muodoissa.

Terveys, turvallisuus ja ympäristö

- Tarjoamme henkilöstöllemme asianmukaiset työolot ja turvallisen työympäristön.
- Harjoitamme ympäristön kannalta vastuullista liiketoimintaa.

Liiketoiminnan etiikka

- Noudatamme liiketoiminnassamme lakia.
- Kilpailemme rehellisesti ja pelkästään palvelujemme laadulla.
- Vastustamme korruptiota ja lahjontaa.
- Toimimme hyvän yritysjohtamisen periaatteiden mukaisesti.

ISS varmistaa, että sosiaaliset, ympäristöön liittyvät ja eettiset sitoumukset näkyvät asiakkaiden, toimittajien ja muiden sidosryhmien kanssa tehtävässä yhteistyössä.

1.8 Keskeiset vastuullisuusteemat

ISS Palveluiden toiminnan ja vastuullisuuden kannalta korostuvat erityisesti seuraavat asiat:

- Läpinäkyvä ja vastuullinen tapa toimia
- Henkilöstön hyvinvointi
- Ympäristötehokkuus arjessa
- Asiakkaiden yritys vastuutavoitteiden tukeminen
- Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

ISS parantaa asiakkaidensa mahdollisuuksia toimia vastuullisesti.

ISS kartoitti ja päivitti keväällä 2015 toimintansa vaikutuksia sekä olennaiset vastuullisuusteemat sisäisen työskentelyn sekä sidosryhmätutkimuksen avulla. Edellinen vastaava kartoitus oli tehty vuonna 2012. Prosessi oli osa ISS:n toiminnan kehittämistä sekä siirtymistä GRI:n G4-pohjaiseen yritysraportointiin.

[Lue lisää olennaisuusanalyysistä](#)

Läpinäkyvä ja vastuullinen tapa toimia

ISS panostaa voimakkaasti oman toimintansa vastuullisuuteen, läpinäkyvyyteen ja tasapuolisuuteen. Yhtiö on sitoutunut noudattamaan lakeja ja asetuksia sekä omalle toiminnalleen asettamia vastuullisuuskriteerejä. ISS vastustaa harmaata taloutta ja korruptiota.

Lue lisää ISS:n toimintaperiaatteista:

[1.5 Johtaminen](#)

[5.3 Harmaan talouden torjunta](#)

[5.5 Vastuullisuus hankinnoissa](#)

ISS:n tavoitteena on olla alan halutuin työpaikka.

Henkilöstön hyvinvointi

ISS on palveluntuottaja, jonka kilpailukyky syntyy osaavien työntekijöiden ammattitaidosta. Siksi henkilöstön terveys, turvallisuus ja työkyky ovat ensiarvoisen tärkeitä, ja niiden turvaaminen on keskeinen osa ISS:n johtamisperiaatteita.

ISS:n henkilöstöstrategia perustuu hyvään henkilöstöjohtamiseen, henkilöstön osaamisen, motivaation ja hyvinvoinnin kehittämiseen sekä siihen, että oikeat ihmiset toimivat oikeilla paikoilla. Hyvä esimiestyö on keskeistä myös henkilöstön sitoutuneisuuden ja motivaation lisääjänä. Henkilöstölle pyritään tarjoamaan alan paras tuki ja parhaat toimintaedellytykset onnistua työssään: ISS:n tavoitteena on olla alan halutuin työpaikka.

ISS panostaa työntekijöidensä koulutukseen ja osaamisen kehittämiseen. Omien työntekijöidensä kouluttamisella ja esimerkiksi ympäristötietoisuuden lisäämisellä ISS voi vaikuttaa lähes 10 000 työntekijänsä ja heidän perheidensä ja läheistensä elämään.

[Lue lisää ISS:n henkilöstövastuusta](#)

Vastuu ympäristöstä

Ympäristöstä huolehtiminen sekä ympäristönsuojelun tason jatkuva parantaminen ovat ISS:n liiketoiminnan peruslähdekohtia. ISS:llä on käytössä Bureau Veritas Certificationin myöntämä valtakunnallinen, kaikki tuotetut kiinteistö- ja toimitilapalvelut kattava sertifioitu ISO 14001 -ympäristöjärjestelmä. Sertifioitu ympäristöjärjestelmä toimii työkaluna toiminnan jatkuvan parantamisen varmistamiseksi.

Ympäristöstä huolehtiminen sekä ympäristönsuojelun tason jatkuva parantaminen ovat ISS:n liiketoiminnan peruslähdekohtia.

[Lue lisää ISS:n ympäristövastuusta](#)

Asiakkaiden vastuutavoitteiden tukeminen

ISS:n palveluilla on suora yhteys asiakkaidensa yritysvastuutavoitteisiin ja niiden toteutumiseen. ISS suunnittelee ja toteuttaa asiakkailleen kiinteistön ylläpito-, siivous-, ruokailu-, turvallisuus- ja tukipalvelut niin, että ne parantavat asiakkaiden mahdollisuuksia toimia vastuullisesti.

Ekotehokkailla palveluratkaisuilla ISS auttaa kiinteistöjen energiankulutuksen ja jätemäärien vähentämisessä sekä kierrätyksen tehostamisessa. Näin ISS osaltaan tukee kansallisten ympäristö- ja ilmastotavoitteiden saavuttamista. Yhteisen työpaikan pelisäännöt ohjaavat ISS:ää parantamaan työturvallisuutta yhdessä asiakkaan kanssa.

[Lue lisää ISS:n palveluista](#)

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

ISS:n lähes 10 000 työntekijää mahdollistavat turvalliset, terveelliset ja siistit toimitilat ja kiinteistöt yrityksille ja julkisille organisaatioille. ISS:n työn kädenjälki näkyy suomalaisten arjessa maanlaajuisesti.

ISS on yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista, joka tarjoaa työpaikkoja monipuolisesti eri ammatti- ja henkilöstöryhmille. ISS:llä on tärkeä rooli erityisesti maahanmuuttajien ja nuorten työllistämässä. Lisäksi ISS on yksi suurimmista kesätyöpaikkoja tarjoavista yrityksistä koko maassa: ISS rekrytoi joka kesä noin 1 000 kesätyöntekijää eri puolilla maata.

ISS:n strategiana on tuottaa palvelut mahdollisuuksien mukaan omana tuotantona tai tarvittaessa yhteistyössä valikoitujen alihankkijoiden ja toimittajien kanssa. Näin kontrolli ja vaikutusmahdollisuudet kokonaistoimintaan ja tilaajaketjuun pysyvät mahdollisimman suurina.

ISS:n lähes 10 000 työntekijää mahdollistavat turvalliset, terveelliset ja siistit toimitilat ja kiinteistöt yrityksille ja julkisille organisaatioille.

[Lue lisää ISS:n yhteiskunnallisesta vaikuttavuudesta](#)



1.9 Yritysvastuuohjelma

ISS:n yritysvastuuohjelma kokoaa ISS:n päivitettyt vastuullisuusteemat ja määrittää niille keskeiset menestystekijät. Se ohjaa toimintaa, ja sen avulla voidaan keskittää toimintaa oikeisiin asioihin. Ohjelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti.

TAVOITE	MENESTYSTEKIJÄ	TILANNE 2016 LOPUSSA
ISS – VASTUULLINEN KUMPPANI PÄÄMÄÄRÄ: TOIMIMME EETTISESTI, LÄPINÄKYVÄSTI JA TEHOKKAASTI		
Toimimme vastuullisesti kaikissa tilanteissa.	Perehdytämme ja koulutamme henkilöstöämme vastuullisiin toimintatapoihin.	Uusien toimihenkilöiden ja työntekijöiden perehdytykseen sisältyy ISS Code of Conduct. Perehdytysohjelma on globaalin ISS-standardin mukainen. Nimetyt avainhenkilöt suorittivat konsernin Anti-Corruption kurssin.
IHMISET OVAT VOIMAVARAMME PÄÄMÄÄRÄ: HALUAMME OLLA ALAN HALUTUIN TYÖPAIKKA		
Hyvällä esimiestyöllä hyvinvointia henkilöstölle.	Työyhteisötutkimukset (HEHKU) johtavat kehittäviin toimenpiteisiin.	Henkilöstömme sitoutumisesta kertova suosittelevaindeksi (eNPS) on vahvalla tasolla +35.
Työkykyämme ylläpidetään ja työuriamme pidennetään.	Varhaisen tuen mallin ja tuetun työhönpaluun avulla pidämme huolta henkilöstöstä.	ISS Palveluiden sairauspoissaoloprosentti on laskenut 4,6 prosenttiin. Keskimääräinen eläköitymisikä on noussut 62,7 vuoteen.
Henkilöstöä kannustetaan ja palkitaan.	Omena-ohjelmalla palkitaan erinomaisesta asiakaspalvelusta. Palvelukulttuurin muutosta tukee SWAHT-koulutus esimiehille ja työntekijöille.	OMENA: 2016 palkitsimme 108 kuukausivoittajaa liiketoimintayksiköissämme. Palkitsemista ehdotettiin liki 300:lle palvelun ammattilaiselle, ja vuoden 2016 voittajaksi valittiin Teija Saarinen. SWAHT-valmennuksiin on osallistunut 3 200 esimiestä ja työntekijää.
Työturvallisuus ohjaa päivittäistä tekemistämme.	Panostus ennaltaehkäisevään työturvallisuustyöhön ehkäisee tapaturmia.	Turvallisuushavaintojen määrä kasvoi 145 prosenttia edellisestä vuodesta ja turvavarttien määrä kasvoi edelleen lähes 44 prosenttia edellisestä vuodesta. Tapaturmien kokonaismäärä oli edelleen laskussa edellisiin vuosiin nähden.

TAVOITE	MENESTYSTEKIJÄ	TILANNE 2016 LOPUSSA
		Lue lisää työturvallisuudesta luvusta 2.4.5
Varmistamme osaavan henkilöstön riittävyyden liiketoiminnassamme.	Resursointi on suunnitelmallista, koulutusohjelmat ja urapolut kattavia.	Lähes 300 ISS:läistä on vaihtanut työtehtäviä ISS:n sisällä ja yli 200 on osallistunut ammatilliseen oppisopimuskoulutukseen.
VASTUUNOTTOA YMPÄRISTÖSTÄ PÄÄMÄÄRÄ: LUOMME EKOTEHOKASTA HUOMISTA		
Materiaali- ja energiatehokkuuden kehittäminen.	Ekotehokkaat kiinteistöpalvelut.	ISS osallistui FIBS ry:n Yritykset ja biodiversiteetti -valmennukseen, jossa selvitimme ISS:n palvelujen vaikuttavuutta luonnon monimuotoisuuteen ja ekosysteempipalveluihin. Otimme siivouspalveluissa käyttöön 100- prosenttisesti biohajoavista raaka-aineista valmistetun tuoteperheen. Pilotoimme Smart Washroom -ohjelmaa, jonka tuloksena kohteen käsi-pyyherullien kulutus väheni 20 prosenttia. Aloitimme Aktiiviveden käytön kokeilun. Aktiivivedellä pystymme korvaamaan kaikki kohteessa tarvittavat ylläpitosiivousaineet. Siivouspalveluissa käytettävien ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus ostoista on kasvanut tasaisesti. Vuonna 2016 niiden osuus kaikista siivouksen ostoista oli 46 prosenttia. Jatkoimme matalalämpöpesun käyttöönottoa useissa siivouspalveluiden asiakaskohteissamme. Matalalämpöpesu mahdollistaa mikrokuitutuotteiden pesuprosessista säästöjä niin energian kuin veden kulutuksessa. Lue lisää palveluidemme ympäristövastuusta luvusta 3.2
	Vahva asiantuntijuus energianhallinnassa ja kiinteistöjen energiatehokkuuden kehittämisessä.	ISS toteutti useita energiansäästöhankkeita yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Lue lisää asiakaskohtaisista projekteista ja energianhallintapalveluista luvusta 4.2
	Kiertotalouden edistäminen.	Toimitiloistamme syntyvien jätteiden kierrätysprosentti oli 65. Hyötykäyttöaste oli 100 prosenttia vuonna 2016.

TAVOITE	MENESTYSTEKIJÄ	TILANNE 2016 LOPUSSA
		Lue lisää luvusta 3.3.2
	Sidosryhmien ympäristövastuu.	Järjestimme asiakkaillemme ajankoh- taisia energiatehokkuuteen liittyviä asiantuntijawebinaareja. Toteutamme säännöllisesti henkilös- tömmme ympäristötietoisuutta paranta- via ympäristöaiheisia koulutuksia, kampanjoita ja teemapäiviä.
YHTEISKUNNALLINEN TOIMIJA PÄÄMÄÄRÄ: RAKENNAME VASTUULLISTA SUOMEA		
Harmaan talouden vastustaminen.	Toimittajiemme tulee kuulua Tilaaja.fi- palveluun. Noudatamme rakentamiseen liittyvää tiedonantovelvollisuutta.	Kaikki ISS:n sopimustoimittajat kuuluvat Tilaajavastuu.fi-palveluun vuoden 2014 jälkeen.
Kannamme yhteiskuntavastuuta tarjoamalla yhdenvertaiset työllistymismahdollisuudet kaikille.	Olemme mukana työllistymistä tuke- vissa valtakunnallisissa hankkeissa, esim. Nopsa 2. Kaikki työpaikat avoimesti auki sekä sisäisesti että ulkoisesti.	Työllistämme noin 80 kansallisuutta.
Varmistamme hankintaketjun vastuullisuuden.	Toimimme hankintakriteerien mukaisesti ja valvomme toimittajien laatua.	Sopimustoimittajamme hyväksyvät ISS Palveluiden toimintapolitiikan, ISS:n toimittajan menettelytapasään- nöt sekä ISS:n korruption vastaiset periaatteet. Kaikissa 2014 ja sen jälkeen teh- dyissä sopimuksissa on liitteenä toi- mittajan täyttämä HSEQ-kysely. Keräämme keskitetysti ISS:n intrane- tiin tietoa toimittajien laadusta. Tieto on kaikkien ISS:läisten nähtävissä.

2. Ihmiset ovat voimavaramme

Tyytyväinen ja sitoutunut henkilöstö on ISS:n tärkein pääoma ja liiketoimintastrategian perusta. Menestyksekkäs ja asiakkaan tarpeet täyttävä palvelu voidaan toteuttaa vain vahvalla panostuksella henkilöstön hyvinvointiin sekä ammatillisen osaamisen ja asiakaspalveluasenteen kehittämiseen. Henkilöstön työterveyden, -turvallisuuden ja -kyvyn varmistaminen on keskeinen osa ISS:n johtamista ja päivittäistä toimintaa.

2.1 Henkilöstön johtaminen

ISS tarjoaa työntekijöilleen kokopäiväistä työtä, vaihtelevia tehtäviä ja monipuolisia mahdollisuuksia urakiertoon. ISS haluaa tarjota työntekijöilleen alan parhaan tuen ja parhaat toimintaedellytykset onnistua työssä. ISS:n tavoitteena on olla alan halutuin työpaikka.

ISS:n henkilöstöstrategia perustuu hyvään henkilöstöjohtamiseen, henkilöstön osaamisen, motivaation ja hyvinvoinnin kehittämiseen sekä siihen, että oikeat ihmiset toimivat oikeilla paikoilla. Henkilöstövaltaisena palveluyrityksenä ja yhtenä Suomen suurimpana yksityisenä työnantajana hyvä henkilöstöjohtaminen on yksi ISS:n menestystekijöistä. Hyvä esimiestyö on keskeistä myös henkilöstön sitoutuneisuuden ja motivaation lisääjänä.

Hyvä henkilöstöjohtaminen on yksi ISS:n menestystekijöistä.

Johtamisen periaatteet luovat pohjan yhtenäiselle tavalle johtaa henkilöstöä. Johtamisen periaatteiden toteutumista arvioidaan ja seurataan vuosittain kehityskeskusteluissa.

Johtamisen periaatteet



1. Asiakas on aina ykkönen

- Onnistunut asiakaspalvelu on meille kunnia-asia
- Tuntemme asiakkaamme tarpeet ja ennakoimme heidän haasteensa
- Luomme kestäviä asiakassuhteita



2. Työskentely ISS:llä on innostavaa

- Olemme ylpeitä erinomaisesti hoidetusta työstä ja työn tuloksista
- Kannustamme ja palkitsemme hyvistä suorituksista ja onnistumisista
- Ylitämme asiakkaamme odotukset

3. Rohkaisemme innovointiin

- Olemme aina avoimia uusille toimintatavoille
- Kehitämme jatkuvasti työvälineitämme ja toimintatapojamme
- Arvostamme joustavuutta ja muutoshalukkuutta



4. Kohtelemme ihmisiä kunnioittavasti

- Terveys ja turvallisuus ovat toiminnassamme etusijalla
- Kuuntelemme ja viestimme avoimesti sekä rehellisesti
- Kohtelemme ihmisiä yksilöinä
- Toimimme lain mukaisesti
- Arvostamme erilaisuutta ja monimuotoisuutta



5. Johdamme esimerkin voimalla

- Näytämme toiminnallamme mallia hyvästä johtamisesta
- Johtamisemme näkyy arkityössä
- Toimimme avoimesti ja rehellisesti myös ongelmatilanteissa

6. Annamme mahdollisuuden vaikuttaa ja tehdä päätöksiä

- Annamme mahdollisuuden vaikuttaa ja tehdä päätöksiä kaikilla organisaatiotasoilla
- Opimme yhdessä virheistä



7. Kehitämme itseämme ja muita

- Kehitymme tunnistamalla omat vahvuutemme ja heikkoutemme
- Kannustamme henkilökohtaiseen kehittymiseen ja oman potentiaalimme hyödyntämiseen
- Tunnistamme kyvyt ja kehitämme sekä valmennamme niitä
- Onnistuneella seuraajasuunnittelulla varmistamme toiminnan jatkuvuuden



8. Tiimityö on toimintamme ydin

- Rakennamme huipputiimejä
- Jaamme avoimesti ideoita, tietoa ja kokemusta
- Olemme ylpeitä tiimimme jäsenten saavutuksista

9. ISS on yksi yritys, jolla on yhteiset arvot, yksi brändi ja yksi kulttuuri

- Teemme yhteistyötä yli yksikörajajon
- Teemme yhteistyötä ISS-maiden kanssa
- Toimimme ISS:n strategioiden, vision ja arvojen mukaisesti



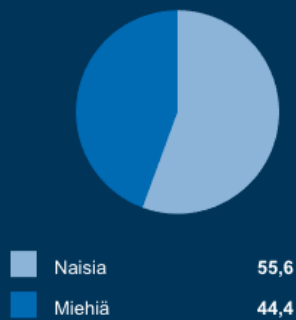
Hyvä esimiestyö lisää henkilöstön sitoutuneisuutta ja motivaatiota.

ISS varmistaa lain ja työehtosopimusten mukaisen toiminnan riittävällä koulutuksella, sisäisillä ohjeistuksilla ja valvonnalla. Keskitetyn työsuhdeneuvonnan lisäksi jokaisessa ISS:n liiketoimintayksikössä toimii oma henkilöstöpäällikkö esimiesten ja henkilöstön tukena muun muassa työhyvinvointi-, koulutus- ja työsuhteasioiden hoitamisessa. Henkilöstöjohtamisessa esimiehiä tukee HRM-järjestelmä, joka kokoaa kaikki työsuhteen elinkaareen liittyvät ohjeistukset ja mallipohjat, uudet työ-sopimukset ja työntekijöiden henkilötiedot. Henkilöstön hyvinvoinnin tukemiseksi ISS:llä käytetään sähköistä työturvalli-suus-, terveys- ja työkykyjärjestelmää eli TTT-järjestelmää. Se on työkalu ennakoidaan työhyvinvoinnin, työkyvyn ja työtur-vallisuuden johtamiseen. Järjestelmä on kehitetty ISS:n tarpeiden mukaan.

ISS kouluttaa esimiehiä henkilöstön johtamisessa, varhaisen välittämisen mallissa ja työsuhteasioissa säännöllisesti. Esi-miehiä koulutetaan esimerkiksi itsensä ja monimuotoisen tiimin johtamisessa, vaikeiden asioiden puheeksiottamisessa, yhteistoiminta-asioissa, liikkeenluovutuksissa sekä muissa työsuhteasioissa. Näissä esimiestyöhön liittyvissä teemoissa ISS:n esimiehiä koulutettiin keskimäärin yli 4,5 päivää per henkilö vuonna 2016.

2.2 Henkilöstö lukuina 2016

Henkilöstön jakauma
sukupuolen mukaan (%)



Henkilöstön
ikäjakauma (%)



Työsuhteiden
kesto*

Yli 2 vuotta työsuhteessa olleet	71,3
Yli 5 vuotta työsuhteessa olleet	48,4
Toistaiseksi voimassa olevat työsuhteet	94,0

*vuoden 2016 lopussa (%)
(toistaiseksi voimassa olevat
työsuhteet)

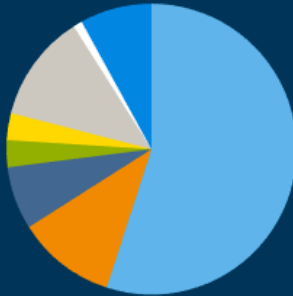
Määräaikaiset työntekijät 600



Toimihenkilöt 1 008

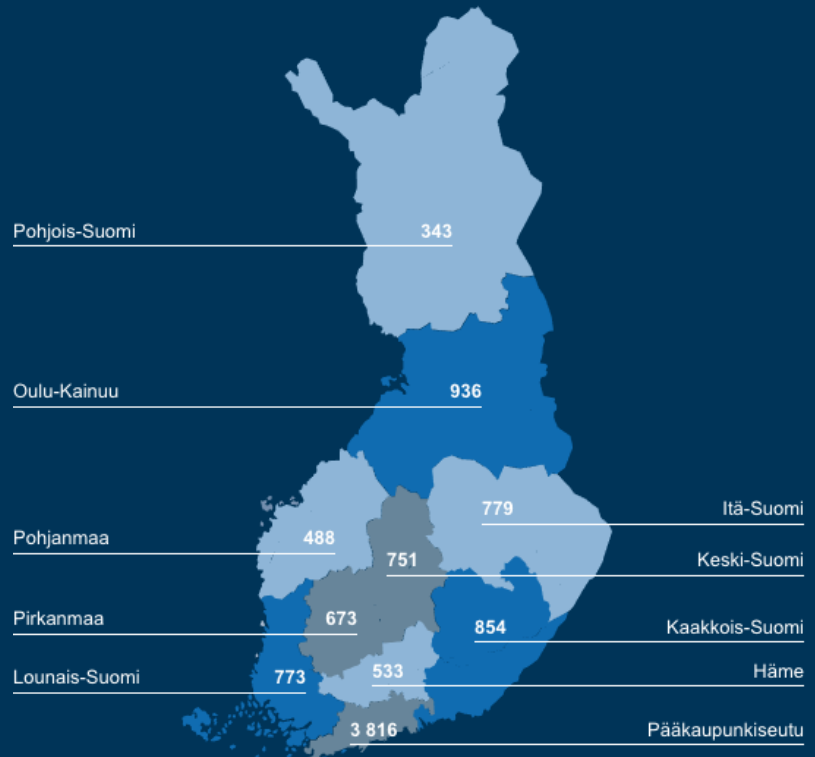


Henkilöstön jakauma palveluittain %



Siivouspalvelut	55
Kiinteistöhuolto	11
Tekniset palvelut	7
Ruokailupalvelut	3
Tukipalvelut	3
Turvallisuuspalvelut	12
Rakennuttamispalvelut	1
Toimihenkilöt	8

Työntekijöiden määrä alueittain (noin)



2.3 Työhönoton periaatteet

ISS Palveluissa arvostamme työnantajana jokaista työnhakijaa ja olemme sitoutuneet esimerkiksi antamaan kaikille hakijoille palautteen hakemuksen saapumisesta ja rekrytointipäätöksistä. Käyttämämme ISS:n sähköinen rekrytointijärjestelmä ja ISS:n politiikan mukainen yhdenmukainen tapa rekrytoida huolehtivat siitä, että kohtelemme kaikkia hakijoita tasavertaisesti.

1 000

Palkkaamme vuosittain
lähes 1 000
kesätyöntekijää.

Noudatamme työhönotossa seuraavia periaatteita:

1. Arvioimme jokaisessa rekrytinnissa hakijan soveltuvuuden suhteessa tehtävälle asetettuihin kriteereihin ja työnkuvaan
2. Huolehdimme siitä, että hakeminen ISS:lle on aina luottamuksellista ja ettei hakemustietoja luovuteta eteenpäin ilman hakijan lupaa.
3. Kysymme suositukset vain hakijan luvalla.
4. Kohtelemme hakijoita kunnioittavasti, tasapuolisesti ja luottamuksellisesti koko rekrytointiprosessin ajan.
5. Palkkaamme ISS:lle vuosittain noin 1 000 kesätyöntekijää ja olimme myös vuonna 2016 mukana Vastuullinen kesäduuni -kampanjassa, jonka kuuteen hyvän kesätyön periaatteeseen olemme sitoutuneet:
 - Hyvä hakijakokemus
 - Mielekäs työ
 - Perehdytys ja ohjaaminen
 - Oikeudenmukaisuus ja tasapuolisuus
 - Kohtuullinen palkka
 - Kirjallinen työsopimus ja -todistus

[Kesäduuni-tarinani Miia Juottonen](#)

655

ISS työllisti 655 taustaltaan
työtöntä.

Suurista hakijamääristä huolimatta olemme ISS:llä nyt ja tulevaisuudessa kasvavien työvoiman saatavuus- ja kohtaamishaasteiden edessä. Siksi haluamme tarjota erilaisia ja uusia väyliä työelämään myös vastavalmistuneille ja vailla ammatillista koulutusta oleville nuorille, pitkään työtä vailla olleille aikuisille, alan vaihtajille, osatyökykyisille, maahanmuuttajataustaisille sekä oppisopimusopiskelijoille ja -harjoittelijoille. Vuonna 2016 työllistimme ISS Palveluissa 655 taustaltaan työtöntä henkilöä. Tavoittemme on kehittää ISS Palveluista palvelualan halutuin ja vastuullisin työnantaja.

CASE

Kesätyöntekijästä vakkariksi



"Työnkuvani palveluesimiehenä on suureksi osaksi sellainen, että voin itse päättää, mitä teen ja milloin", Sari Sormunen kertoo.

"Siivoustyössä olen aina pitänyt siitä, että näen oman käden jäljen heti."

Kuopiosta pääkaupunkiseudulle muuttanut 22-vuotias Sari Sormunen sai vuonna 1999 kesätyössään porrassiivoojana käteensä ison nipun avaimia. Se merkitsi useampaa siivouskohdetta sekä vapautta ja vastuun ottamista omasta työstä.

– Siivoustyössä olen aina pitänyt siitä, että näen oman käden jäljen heti, Sormunen kertoo.

Kesätyö jatkui syksyyn ja lopulta töitä riitti vuoden pimeämmälle ajanjaksollekin. Sormusesta tuli ISS:n vakituinen työntekijä. Nyt hän on viihtynyt ISS:llä jo yli 16 vuotta.

– Minulta kysyttiin, olisinko halukas menemään toiseen kaupunginosaan vakituiseen työpaikan perässä. Minun ei tarvinnut juuri miettiä vastausta.

Sormunen ehti vaihtaa työpistettä muutamaan otteeseen, ennen kuin hän siirtyi palveluohjaajaksi Meilahden alueelle vuonna 2005. Sieltä hänet löytää yhä työstä, jossa hänen on hyvä olla.

– Urakehitykseni alkoi Meilahdessa, johon nykyinen kollegani Maria minut palkkasi. Olin asiakaskohteessa ensin pari vuotta palveluohjaajana, sitten vuoden esimiesharjoittelijana ja lopulta minusta tuli palveluesimies.

– Esimies, joka aikoinaan palkkasi minut, on pysynyt kanssani samassa tiimissä. Kollegat ovat hieman muuttuneet matkan varrella, mutta Marian kanssa olemme kulkeneet yhtä matkaa koko ajan. Meilahdessa viihdytään yleisesti hyvin – kesätyöntekijätkin haluavat usein palata Biomedicumiin myös seuraavina kesinä.

Sormusen mielestä parasta työssä on kokonaisuus.

– Minun ei tarvitse juuttua yhteen paikkaan yhden työntekijätiimin tai asiakkaan tiloihin. Kun saan työni tehtyä, voin siirtyä seuraavaan kohteeseen. Työni on helposti hallittavissa silloin, kun asiat sujuvat. Jos tilanne vaatii, lähdän itsekin siivoamaan, vaikka palveluesimiehen tehtäviin ei varsinaisesti kuulu suorittavaa työtä. Pidän siivoamisesta, joten minulla ei ole kynnystä tarttua työhön.

– Ensimmäinen kesätyöpaikkani oli pieni kiinteistöhuoltofirma. Sain surkean perehdytyksen, jossa kierrettiin siivouskohteita autolla. Ensimmäisenä työpäivänä jouduin puhelinluettelon kartan kanssa etsimään oikeita taloja. Olen tuonut täällä ISS:llä esille tämän kokemuksen, että täällä kenellekään ei kävisi niin.

Yksi parhaita tapoja arvioida työntekijän työskentelyä on tehdä töitä yhdessä.

– Nyt kun olen itse esimies, on helppoa bongata tulokkaiden joukosta ne, joilla on siivoussilmä ja käsitys siitä, mikä työn lopputuloksen tulisi olla.

– Työnkuvani palveluesimiehenä on suureksi osaksi sellainen, että voin itse päättää, mitä teen ja milloin. Lisäksi työt jäävät aina töihin, odottamaan seuraavaa päivää.

LÄHDE: TÖISSÄ.ISS.FI

2.4 Henkilöstön työhyvinvointi

ISS on palveluntuottaja, jonka kilpailukyky rakentuu osaavien työntekijöiden tiedoista, taidosta, motivaatiosta ja kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. Henkilöstömme terveys, turvallisuus ja työkyky ovat ensiarvoisen tärkeä osa strategiaamme.

Henkilöstön terveys, turvallisuus ja työkyky ovat ISS:lle ensiarvoisen tärkeitä.

Terveys-, turvallisuus- ja työkykyjohtamisemme perustuvat ennakointiin, seurantaan ja reagointiin. Olennaista on tiivis yhteistyö ja yhteisesti sovitut toimintamallit muun muassa työterveyshuollon ja vakuutusyhtiöiden kanssa.

Noudatamme ISS-konsernin terveys-, turvallisuus- ja ympäristöjohtamisjärjestelmää (HSE Management System) ja ISS Palveluiden toimintajärjestelmää. Järjestelmissä on kuvattu terveys-, turvallisuus- ja ympäristöasioiden hallinta ja kehittäminen. Johtamisjärjestelmät pohjautuvat OHSAS 18001- ja ISO 14001 -standardeihin.

Henkilöstömme hyvinvoinnin tukemiseksi meillä on käytössä sähköinen työturvallisuus-, terveys- ja työkykyjärjestelmä (TTT-järjestelmä). ISS:n tarpeiden mukaan kehitetty TTT-järjestelmä on työkalu ennakoidun työhyvinvoinnin johtamiseen. Järjestelmän avulla ISS:n esimiehet reagoivat ajoissa työturvallisuutta tai työkykyä uhkaaviin tekijöihin muun muassa turvallisuushavaintojen tai sairauspoissaoloherätteiden avulla. Järjestelmä on käytössä myös työterveyshuollon kumppanilamme sekä eläke- ja tapaturmavakuuttajilla.

SISKO ON ISS:N PITKÄAIKAINEN SIIVOOJA, JONKA POISSAOLOT OVAT VIIME AIKONA LISÄÄNTYNEET.

Hei vaan Sisko! Onhan sinulla kaikki hyvin? Sinulla on ollut usein sairauspoissaoloja viime aikoina?

Kyllä tässä vähän on polvet vaivanneet. Varsinkin portaissa liikkuminen rasittaa niitä.

ISS:n kilpailukyky koostuu osaavien työntekijöiden ammattitaidosta. Siksi henkilöstön terveys, turvallisuus ja työkyky ovat ensiarvoisen tärkeitä. Hyvissä Voimissa -työhyvinvointi-ohjelman tavoitteena on ennakoida työturvallisuusriskejä, lisätä henkilöstön terveyttä ja hyvinvointia sekä pidentää työuria.

ESIMIES PYYTÄÄ SISKON KESKUSTELEMAAN TYÖKYVYSTÄ JA TYÖTEHTÄVISTÄ.

Viimeksi käsitelimme asioita yhdessä työterveyshuollon kanssa ja sain tehtäväkseni etsiä sinulle sopivampaa työkohdetta. Nyt minulla on tarjota sinulle kohde, jossa on hissi, niin tarve portaiden käyttöön vähenee.

Kiitos, sitä voisi kokeilla!



Jatkossa seurataan, riittääkö työkohteen vaihto vai tarvitaanko lisätoimia, kuten esimerkiksi uudelleensijoittamista tai kouluttamista fyysisesti vähemmän kuormittavaan työhön.

PALAUTEKESKUSTELU TUOTTAA TULOSTA JA SISKO ON TAAS TYÖN TOUHUSSA.



ISS:n strategian mukaisesti palvelumme tehokkuus perustuu voimaa antavaan johtajuuteen. Henkilöstölle pyritään tarjoamaan alan paras tuki ja parhaat toimintaedellytykset onnistua työssään.

2.4.1 Työhyvinvointiohjelma

Hyvissä Voimissa -työhyvinvointiohjelma

ISS:n Hyvissä Voimissa -työhyvinvointiohjelma käynnistettiin vuonna 2008. Ohjelman tavoitteena on ennakoida henkilöstöemme kohdistuvia työterveys- ja työturvallisuusriskejä, lisätä henkilöstömme hyvinvointia ja pidentää työuria. Lisäksi tavoitteena on alentaa työkyvyttömyydestä aiheutuneita kustannuksia sekä lisätä tuottavuutta ja kilpailukykyä.

Sairauspoissaolot ovat pitkäjänteisen työn myötä jatkaneet vähentymistään.

Työhyvinvointiohjelma 2016–2018

Hyvissä voimissa -työhyvinvointiohjelma tukee ISS:n visiota johtamalla ja tukemalla henkilöstön hyvinvointia, osaamista ja kykyä palvella asiakasta. Visio, maailman paras palveluyritys, tavoitetaan olemalla yksilötasollakin yksi parhaista.

Jokaisella ISS:läisellä on vastuu pitää huolta omasta hyvinvoinnistaan ja turvallisuudestaan. Työhyvinvointi koostuu hyvinvoinnista yksilöistä, voimaa antavasta, osallistavasta johtamisesta sekä turvallisesta työstä ja työympäristöstä. Vastuullisena työnantajana henkilöstön työkyvyn tukeminen läpi työuran on meille tärkeää.

Painopisteinä vuodelle 2016 olivat henkilöstömme oman liikunta-aktiivisuuden lisääminen, ennalta ehkäisevään työturvallisuuteen panostaminen erityisesti turvallisuushavaintojen määrää lisäämällä sekä perehdytyskäytänteiden parantaminen.

Seuraamme työhyvinvoinnin tasoa tunnusluvuin, TTT-järjestelmäherättein, HEHKU-henkilöstökyselyn tuloksin sekä kahdenkeskisissä keskusteluissa, myös kehityskeskusteluissa.

Täsmennämme vuosittain työturvallisuus-, terveys- ja työkyky suunnitelmissa vuoden painopisteitä ja tavoitteita. Työsuoje-
lusta ja työterveyshuollosta olemme laatineet omat lakisääteiset toimintaohjelmat.

Sairauspoissaolot

Sairauspoissaolot ovat pitkäjänteisen työn myötä jatkaneet alentumistaan. Vuonna 2016 otimme jälleen merkittävän askeleen oikeaan suuntaan. Keinojamme ovat olleet muun muassa tehokkaat työkalut ja prosessit, kuten työturvallisuus-, terveys- ja työkykyjärjestelmä ja varhaisen tuen malli.

Omailmoituskäytäntö laajennettiin koskemaan koko yritystä.

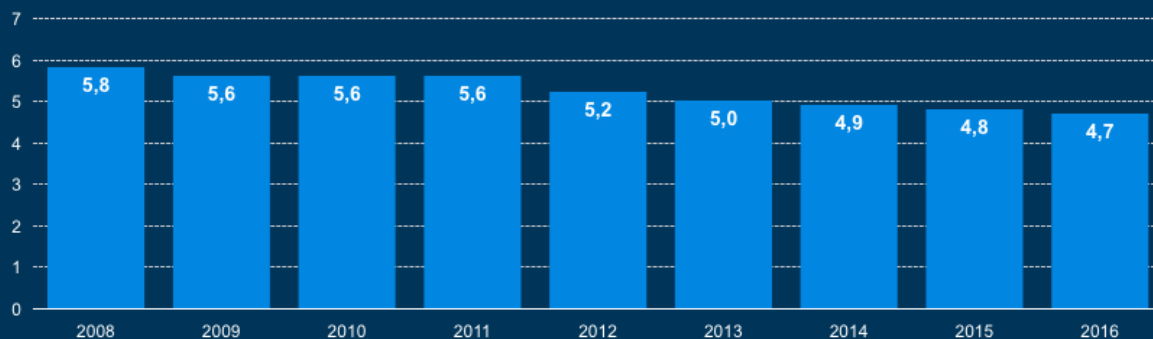
Omailmoituskäytäntö aktiivisessa käytössä

Omailmoituskäytäntöä pilotoitiin ISS:llä vuosina 2013–2014. Osallistuimme myös Työterveyslaitoksen tutkimukseen (Pesonen, Halonen, Liira 2016: *Omailmoitus – tutkimus sairauspoissaolojen omailmoituksen käyttöönotosta ja vaikutuksista*). Pilotin ja tutkimuksen hyvien tulosten perusteella laajensimme käytännön koskemaan koko yritystä vuonna 2016.

Omailmoitus hyväksytään, kun syynä on kuume, flunssa, ripuli, migreenityyppinen päänsärky tai muu ohimenevä syy. Työntekijämme ovat olleet tyytyväisiä, kun heidän ei ole tarvinnut lähteä sairaina käymään työterveyshuollossa. Työntekijät omaksuivat Omailmoituskäytännön hyvin: ilmoitusten määrä moninkertaistui.

Myös esimiehemme kokivat Omailmoituskäytännön positiiviseksi. Se on nopeuttanut työhönpaluuta sekä vähentänyt sairauspoissaolopäiviä. Keskimääräinen sairauspoissaolo on omailmoituksella ollut 1,6 päivää, kun lääkärin määräämä poissaolo vastaavissa sairauksissa on yleensä kaksi–kolme päivää.

Sairauspoissaolot (%)



Sairauspoissaolot ovat alentuneet merkittävästi – keinoina mm. tehokkaat työkalut ja prosessit, kuten työturvallisuus-, terveys- ja työkykyjärjestelmä ja varhaisen tuen malli.

2.4.2 Työterveyshuolto

ISS:n esimiehet ja työterveyshuollon tiimit ovat tehneet pitkäjänteistä ja suunnitelmallista työterveyshuoltoyhteistyötä. Työterveyshuollossa painopiste on ennaltaehkäisevässä toiminnassa. Ennaltaehkäisevällä työterveyshuollolla olemme onnistuneet pidentämään työuria ja vähentämään sairauspoissaoloja.

Varhaisen tuen mallimme on aktiivisessa käytössä, ja siinä on apuna ISS:n oma TTT-järjestelmä. Toimenpiteinämme ovat olleet muun muassa esimiestemme toteuttamat puheeksiottokeskustelut, tilapäiset työjärjestelyt, työtehtävien muutokset ja Kelan osasairauspäivärahan aktiivinen käyttö. Lisäksi eläkevakuuttajien ammatillisen kuntoutuksen keinoista työkokeilua käytetään entistä varhaisemmassa vaiheessa työhönpaluun tueksi pitkien poissaolojen jälkeen.

Työuria pidemmiksi

Käytämme ISS:llä aktiivisesti ammatillista kuntoutusta työkyvyn tukemisessa. Pääasiassa ammatillinen kuntoutus toteutetaan kolmen kuukauden mittaisena työkokeiluna omaan tehtävään.

Osatyökykyisten työntekijöiden työkykyä olemme tukeneet myös etsimällä yrityksen sisältä tehtäviä, joissa työntekijät pystyvät työskentelemään työkyvyn rajoitteesta huolimatta. Usein kyseeseen tulee eläkevakuuttajan tukema uudelleen koulutautuminen tai työhönvalmennus uuteen tehtävään tai ammattiin.

Osatyökykyisten työntekijöiden työkykyä tuetaan esimerkiksi ammatillisella kuntoutuksella.

Työkokeilua omaan työhön on hyödynnetty esimerkiksi seuraavasti:

Työntekijän tuki- ja liikuntaelinsairaudet olivat aiheuttaneet paljon sairauspoissaoloja ja työssä pärjääminen oli vaikeaa.

Työkykyneuvottelussa pohdittiin yhdessä työterveyshuollon, työntekijän ja esimiehen kanssa keinoja työtehtävän muokkaamiseen. ISS:n oma työhönvalmentaja oli mukana suunnitelman tekemisessä. Työntekijän tehtäviä muokattiin niin että työntekijä pystyi palaamaan töihin työkokeilun avulla aluksi pienillä tunneilla, joita vähitellen kasvatettiin täyteen työaikaan.

Kelan kuntoutusmahdollisuudet aktiivisessa käytössä

Tuki- ja liikuntaelinsairaudet on yleisin sairauspoissaolosyy ISS:llä. Kelan kuntoutukset ovat tehokas ja toimiva keino henkilöstön työkyvyn tukemiseksi. Tavoitteenamme on ollut työssä jatkaminen ja työelämässä pysyminen terveydellisistä rajoitteista huolimatta.

Kelan tules-kuntoutuskursseille osallistuttiin enemmän kuin aikaisempina vuosina. Kelan kuntoutuksista eri ammattiryhmät ovat osallistuneet myös Aslak- ja TYK-kuntoutuksiin. Osallistumista Kelan kuntoutuksiin tullaan jatkamaan myös vuonna 2017.

Tilapäiset työjärjestelyt kuntoutumisen tukena

Käytämme tilapäisiä työjärjestelyitä, kun kyseessä on sairaus tai tapaturma, joka ei rajoita työkykyä kokonaan, mutta estää tavanomaisten työtehtävien tekemisen. Työterveyslääkäri arvioi vastaanotolla henkilön työkykyrajoitteen ja jäljellä olevan työkyvyn. Vastaanotolla keskustellaan tilapäisten työjärjestelyiden mahdollisuuksista sairausloman sijaan ja työterveyslääkäri on tarvittaessa yhteydessä esimieheen työntekijän luvalla.

Oma Mehiläinen

ISS:n työterveyshuollon toimintaa kehitetään jatkuvasti. Vuonna 2015 koko henkilökunnalle otettiin käyttöön työterveyshuollon palvelunumero, jonka aktiivinen käyttö tehostui vuonna 2016. Tämän palvelunumeron kautta henkilöstö saa asian- tuntevaa neuvontaa ja ohjausta sekä ajanvarauksen heti oikealle asiantuntijalle.

Työhyvinvointiohjelman tavoitteena on kehittää ja edistää seuraavia asioita:

Painopisteet 2016

Hyvissä voimISSa



2.4.3 Työkykyä edistäviä hankkeita

Vuoden 2016 aikana ISS panosti esimiesten omaan hyvinvointiin, työkyky- ja työturvallisuusjohtamiseen sekä oman työhyvinvoinnin edistämiseen.

Vuoden 2016 hankkeita:

VoimISSa-treeni

Keväällä 2016 lanseerasimme henkilöstölle [Hyvissä VoimISSa -treeniohjelmavideon](#) ja -ohjeet.

Suunnittelimme liikkeen yhteistyössä työfysioterapeuttimme kanssa. VoimISSa-treeni on tarkoitettu kaikille ammattiryhmillä. Malleina toimivat eri toimialojen asiantuntijamme.

Vuonna 2016 panostimme oman työhyvinvoinnin edistämiseen.

Suosittelimme treeniä henkilöstöllemme tehtäväksi päivittäin - myös ennen työpäivää. Työpaikkatreenillä lämmitellään koko keho - se edistää työturvallisuutta. Elvyttävä taukoliikunta on puolestaan tärkeä osa hyvää työergonomiaa. Toimistotyöntekijöillemme laadimme oman taukoliikuntaohjelman, joka soveltuu istumatyötä tekeville.

Työterveyshuollon asiantuntijamme teettävät taukoliikunta- ja treeniohjelmia vastaanotoilla sekä eri valmennuksissa ja tapahtumissa kuten hyvinvointipäivissä ja Turvallista työpäivää -tapahtumissa.

Palveluohjaajien työtapavalmennus

Siivouksen palveluohjaajille on ollut kolmen vuoden ajan tarjolla eri paikkakunnilla ryhmissä tapahtuvaa työtapaohjausvalmennusta. Työterveyshuollon työfysioterapeutit ja omat kouluttajamme valmentavat oikeisiin ergonomisiin työtapoihin asianmukaisten ISS:n toimintamallien ja välineiden mukaan.

Työtapaohjausvalmennuksen tavoitteena on saada ergonomia osaksi siivoustyön ammattitaitoa. Näiden valmennusten avulla pyrimme saamaan ergonomisten työtapojen hallinnan käytäntöön sekä edistämään ergonomiohjaustaitoja. Valmennukset on koettu tärkeinä keinoina ennaltaehkäistä yksipuolisia työliikkeitä sekä tuki- ja liikuntaelinsairauksia.

2.4.4 Henkilöstötyytyväisyyskysely HEHKU

HEHKU-henkilöstökysely on vuosittain toteutettava työyhteisötutkimus, johon kutsumme vastaamaan koko henkilöstön, pois lukien koeajalla olevat ja alle kymmenen tuntia viikossa työskentelevät henkilöt. HEHKU-kyselyssä jokaisella ISS:läisellä on mahdollisuus antaa palautetta liittyen omaan työhönsä, työyhteisöön, esimieheen sekä ISS:ään. Olemme toteuttaneet HEHKU-kyselyä ja sen edeltäjiä Suomessa jo yli 20 vuotta. Vuodesta 2010 kysely on toteutettu yhdessä muiden Pohjoismaiden kanssa ja sittemmin globaalisti yli 50 ISS-maassa.

Saadut tulokset käymme läpi sekä koko organisaation tasolla että tiimiakohtaisesti. Esimiesten johdolla kukin tiimi laatii itselleen oman kehittämissuunnitelman, jonka etenemistä seuraamme systemaattisesti vuoden aikana.

HEHKU-kyselyn vastausprosentti nousi hieman edellisestä vuodesta ja oli vuonna 2016 kyselyn toteutushistorian korkein, 71 prosenttia. Vastaamaan kutsuimme 8 276 henkilöä.

71 %

HEHKU:n vastausprosentti oli 71.

Vuosi **Vastausprosentti (%)**

2016	71
2015	70
2014	64
2013	55*
2012	63
2011	63

*Vuonna 2013 siirryimme kokonaan sähköiseen vastauslomakkeeseen, mikä osaltaan selittää pienempää vastausprosenttia sinä vuonna.

HEHKU-kyselyn tulokset kokonaisuudessaan olivat positiiviset. Tulokset osoittivat, että suurin osa henkilöstöstämme kokee pystyvänsä tekemään työnsä hyvin ja on motivoitunut työn tekemiseen. Työmotivaatiota ja työkyvykkyyttä mittavien kysymysten avulla arvioimme myös henkilöstön sitoutuneisuutta. Sitoutuneisuus nousikin yhdellä kymmenyksellä 4,5:een. Muista avainmittareista kyky tehdä töitä hyvin (4,5), ylpeys työnantajasta (3,9) ja pysyvyys (4,3) nousivat kaikki yhden kymmenyksen asteikolla 1–5. Motivaatio säilyi hyvällä tasolla (4,4), samoin NPS-tulos (35), joka mittaa kuinka todennäköisesti henkilöstömme suosittelee ISS:ää työpaikkana.

4,5/5

Henkilöstön sitoutuneisuus
HEHKU-kyselyssä nousi
4,5:een.

HEHKU-kyselyn tulokset**Kyvyt**

Pystyn mielestäni
tekemään työni hyvin

4.5 4.3 4.4

**Motivaatio**

Olen motivoitunut
tekemään työni hyvin

4.4 4.2 4.4

**Ylpeys**

Tunnen ylpeyttä
työskennellessäni ISS:llä

3.9 4.0 3.8

**Pysyvyys**

Työskentelen mielelläni
ISS:llä jatkossa

4.3 4.2 4.2

2016 tulos, Suomi 2016 tulos, Pohjois-Eurooppa 2015 tulos, Suomi

Edellisvuoden tapaan HEHKU-kyselyyn vastanneet toivoivat vuonna 2016 parannusta mahdollisuuksiinsa edetä työssään tai vaihtaa työtehtäviä. Vastaajat kokivat myös vuorovaikutuksen oman esimiehensä kanssa kehittämiskohteena.

CASE

Tästä työstä on syytä olla ylpeä



Sergei Boikov ja Dina Boikova nauttivat työstään Hotelli Lasaretissa Oulussa.

Sergei Boikov ja Diana Boikova työskentelevät ISS:n palveluksessa historiallisessa Hotelli Lasaretissa Oulussa. Hotelli Lasaretti on aiemmin ehtinyt palvella niin viinatehtaana, pappilana kuin sotasairaalanakin.

Jääkiekko toi aikoinaan pariskunnan virolaisesta rajakaupungista Narvasta Suomeen. Täällä molemmista tuli ISS:läisiä.

”Puhtaus on se ensimmäinen asia, mitä asiakkaat odottavat hotellihuoneelta.”

Ystävänpäivänä alkoivat työt ja kieli tarttui

On vuosi 1995. Suomi on voittanut MM-kultaa jääkiekossa, ja maa on epätodellisen jääkiekkohuuman vallassa. Sergei Boikov on pakannut koko elämänsä Viron Narvassa ja muuttanut Kemijärvelle ammattilaisjääkiekkoilijaksi.

Tuohon aikaan vironvenäläiset eivät saaneet aivan helposti matkustajapassia. Boikovin perhe, eli Diana ja pariskunnan esikoinen, pääsivät muuttamaan isän luo Kemijärvelle vasta tammikuussa 1997. Diana Boikova ei kuitenkaan halunnut jäädä kiekkovaimoksi.

– En pystynyt olemaan vain kotona. Sanoin Sergeille, että keksi minullekin jotain työtä, ihan mitä vaan! Sergein joukkuekaverin naisystävä sattui olemaan ISS:llä töissä, ja kävi niin onnekaasti, että ystävänpäivänä 1997 minäkin aloitin työt ISS:llä, Diana Boikova kertoo.

Suomen kielen hän oppi hiljalleen työsanaston mukana, kun aamupartio siivosi toimistoja, uimahallia ja kauppia. Myös Sergei Boikov siirtyi aktiiviuran jälkeen ISS:lle, kiinteistöpalveluun töihin. Kun elettiin 2000-luvun alkua, paris-kuntaa työllistäneet palvelusopimukset päättyivät, ja niin he pakkasivat ystäviensä houkuttelemina elämänsä ja muuttivat Suomen toiselle laidalle, Ouluun.

Hyvä asiakaspalvelu on kunnia-asia

Sergei Boikov sai Oulussa IV-asentajan töitä. Välillä hän ajoi useita satoja kilometrejä pitkin Pohjois-Suomea. Diana Boikovan tie vei aamusiivousten ja keikkatyön kautta Hotelli Lasarettiin, jonne hänen esimiehensä Pirjo Pellikka halusi hänet lopulta kokonaan.

– Olin tottunut liikkumaan paikasta paikkaan aamupartiossa. Piti ihan miettiä, pystyisinkö työskentelemään joka päivä kahdeksan tuntia samassa rakennuksessa, mutta kyllä minä halusin tänne tulla, Diana Boikova sanoo päätäväisesti.

Hän on työskennellyt kymmenen vuotta Hotelli Lasaretissa ja kuvailee, että työ on loistavaa. Monipalveluohjaajana hän hoitaa niin tilauksia, työvuoroja, kukkien kastelua, postia, kuntoutujien iltapäiväkahvituksia kuin tarvittaessa liikenteenohjaustakin. Kahvitukissa auttaminen, tarjoilijan työt ja jopa tulkin tehtävät ja tiskauskin hoituvat – kaikkeen toimeen tartutaan, kun apua tarvitaan. Se on Diana Boikovan motto.

– Minä voin ihan rehellisesti sanoa, että rakastan omaa työtäni! Ei ole hetkeä, jolloin ajattelisin, että voi ei, huomenna on maanantai. Hyvä ilmapiiri ja työkaverit tekevät sen, että lähdän mielelläni töihin, Diana Boikova toteaa sydämes-tään.

Hyvä asiakaspalvelu on hänelle kunnia-asia: se on nopeutta, avoimuutta ja läsnäoloa.

– Kun hotellin asiakkaat tahtovat kysyä jotain tai jutella kanssani, en koskaan sano, että anteeksi minulla on nyt kiire. Otan aikaa ja juttelen ihmisten kanssa. Se on kivaa.

Diana Boikovan huikea palveluasenne on poikunut myös edustustöitä omalla äidinkielellä – kahtena vuonna hän kävi markkinoimassa hotellia Murmanskin suurilla matkamessuilla. Kuka muu voisikaan kertoa hotellista paremmin, kuin sen perin pohjin tunteva monipalveluohjaaja?

Puhtaus – tärkeintä, mitä hotellihuoneelta vaaditaan

Diana Boikova haluaa kunnioittaa Hotel Lasaretin asiakkaita puhtaudella. Työ on onnistunut, sillä hotelliasiakkaat ovat antaneet loistavaa palautetta ja hyviä arvosteluja siisteydestä.

– Puhtaus on se ensimmäinen asia, mitä asiakkaat odottavat hotellihuoneelta. He ovat maksaneet huoneesta, joten kaiken täytyy olla tiptop. Uusilta työntekijöiltä kysyn, että millaista puhtautta sinä odottaisit hotellihuoneelta? Niin, sel-laista puhtauden tasoa odotan, että tarjoamme. Kaiken pitää olla viimeisen päälle verhojen laskoksista puhtaaseen kylpyhuoneeseen, Diana Boikova kertoo.

Hän pitää siivoojan työtä korvaamattomana. Hän on opiskellut laitoshuoltajan ammatin ja kouluttautunut palveluohjaajaksi sekä ollut monissa ISS:n sisäisissä koulutuksissa.

– Siivoojan työstä on syytä olla ylpeä. Siinä näkee kädenjälkensä. Ajatellaanpa, että toimistotyöntekijä ei tulisi kolmeen päivään töihin. Se ei vaikuta yhtä paljon kuin se, että siivooja ei tulisi töihin. Se näkyy heti. Siivoaminen on tärkeä tehtävä.

[LÄHDE: TOISSA.ISS.FI](#)

2.4.5 Työturvallisuus

Olemme ISS:llä sitoutuneet turvallisuuteen ja sen jatkuvaan parantamiseen ylimmästä johdosta alkaen. Johdon sitoutuminen turvallisuuteen tehdään näkyväksi esimerkiksi Personal Safety Action Plan -lupauksella sekä johdon turvakierroksilla. Seuraamme turvallisuuden tunnuslukuja ja valittujen painopisteiden toteutumista systemaattisesti. Johtoryhmämme ja hallituksemme kokoukset alkavat aina työturvallisuusasioilla. Asialistalle kuuluu myös sattuneiden vakavien tapaturmien käsittely, erityisesti tapaturmaan johtaneiden syiden ymmärtäminen ja oppien jakaminen.

Raamit turvallisuusjohtamiselle asettaa ISS konsernin HSE-käsikirja, työsuojelun toimintaohjelma, laki ja säännöt.

[Katso ISS:n turvallisuussäännöt tästä](#)

Johtoryhmän kokoukset alkavat aina työturvallisuusasioilla.

Tapaturmien määrä ja tapaturmataajuus (LTIF) laskivat edelleen vuoden 2016 aikana. Taajuus on puolittunut ISS:n Hyvässä Voimissa -työhyvinvointiohjelman myötä ja on nyt 23,5. ISS-konsernissa tapaturmataajuus oli 4,4. Vaikka emme ole vielä saavuttaneet tavoitettamme, suunta on oikea. Merkittävä osa tapaturmista on johtunut liukastumisista ja kaatumisista työssä ja työmatkalla. Sen vuoksi olemme panostaneet liukkauden hallinta -ohjelmaan. Liukastumisriskejä on pyritty vähentämään muun muassa kustantamalla henkilöstön pyöriin nastarenkaita ja kenkiin liukuesteitä. Päivitimme liukkauden hallinta -ohjelmaamme vuonna 2016 kehittämällä tutkintaprosessia ja jakamalla oppeja tarinankerronnan voimin.

Tavoitteemme on tulla tapaturmattomaksi työpaikaksi.

[Katso tosielämän tapahtuviin perustuvat tietoiskuvideot tästä](#)

Näiden lisäksi olemme entistä voimakkaammin pyrkineet osallistamaan henkilöstöämme riskien tunnistamiseen ja ennalta ehkäisevien toimenpiteiden löytämiseen. Rakensimme henkilöstön osallistamista varten esimiehillemme mallin turvakeskustelun pitämiseen tiiminsä kanssa.

Tavoitteemme on Suunta 100 -visio.

Suunta 100 -visio

ISS-konsernin globaalin työterveys-, työturvallisuus- ja ympäristövision nimi on Suunta 100.

1. Pyrimme olemaan numero 1 omalla alallamme ja haluamme, että meidät tunnustetaan alan johtavaksi toimijaksi työterveys-, työturvallisuus- ja ympäristöasioissa.
2. Vakavien tapausten ja työtapaturmien määrä ISS:n työpaikoilla on nolla.
3. Työpaikoilla ei satu yhtään työtapaturmapohjaista kuolemantapausta.

Tahtomme tulla tapaturmattomaksi työpaikaksi vaatii panostamista koko henkilöstön turvallisuusosaamisen lisäämiseen ja työturvallisuuden kehittämiseen.

Vuonna 2016 työturvallisuustoimenpiteitämme Nolla tapaturmaa -tavoitteen saavuttamiseksi olivat muun muassa:

- Turvallisuus- ja laatukierrokset: työemme laadun arvioinnin lisäksi havainnoimme aina riskitekijöitä turvallisuudelle tai terveydelle. Turvallisuuden ja laadun arviointikierroksia tehdään vuosittain noin 25 000.
- Turvallisuushavaintoprosessin tehostaminen
- Turvavarttien kehittäminen osallistavammaksi
- Turvallisuuden verkkokoulutukset
- Tapaturman oppien jakaminen
- Oman työtehtävän riskienarviointi

Vahva signaali turvallisuuskulttuurimme rakentamisen oikeasta suunnasta on turvallisuushavaintojen (+145 %) ja turvavarttien (+44 %) määrän nousu verrattuna edelliseen vuoteen. Henkilöstömme teki turvallisuushavaintoja 15 000 kappaletta vuonna 2016. Vahvistimme samalla turvallisuushavaintojen oppien jakamista ISS:n viestintäkanavissa käyttäen esimerkiksi sisäistä Yammer-intranetia ja digitaalista henkilöstölehteä.

Turvallisuushavaintojen määrä nousi vuodesta 2015 vuoteen 2016 145 prosenttia.

Turvavarttikeskustelulla käytännön toimenpiteisiin

Turvavartti on globaali käytäntö ISS:llä. Turvavarttikäytäntöämme jalostettiin vuonna 2016. Meillä on joka kuukausi kaksi erilaista teemaa, joita esimiehet käsittelevät henkilöstön kanssa. Turvavarteista tehtiin vuorovaikutteisempia ja keskustelujen kehitysasioita vietiin systemaattisesti eteenpäin. Turvavarttiteemoista rakennettiin myös turvavarttikalenteri. Teemoina oli ajankohtaisia asioita työturvallisuudesta, työterveydestä, työkyvystä ja ympäristöasioista.



Turvavarttien määrä nousi vuodesta 2015 vuoteen 2016 44 prosenttia.

ISS:n työturvallisuuskulttuuria rakennetaan systemaattisella työllä entistä proaktiivisemmaksi. Turvallisuus on keskeinen arvo meille. Haluamme varmistaa, että jokainen ISS:läinen kantaa vastuunsa omasta, kollegansa, asiakkaamme ja muiden turvallisuudesta.

Vuoden 2016 Vuoden turvallisuusteko -palkinnon voitti Satu Eriksson. Siivouksen palveluesimies Satu Erikssonin tiimille ei sattunut yhtään tapaturmaa vuonna 2016, ja tiimi teki yhteensä 220 turvallisuushavaintoa. Keskeisiä asioita tiimin toiminnassa ovat ennakointi, puuttuminen ja korjaavat toimenpiteet. Eriksson pitää muun muassa tiimi- ja asiakaspalavereita, joissa käydään läpi turvallisuushavaintoja esimerkkien avulla. Lisäksi tehdään riskienarviointeja ja jatkuvaa yhteistyötä työsuojeluvaltuutetun kanssa. Työturvallisuuskortti on helmikuusta 2017 alkaen jokaisella tiimin työntekijällä.

CASE

UPA:lla kehitetään työturvallisuutta



Erkki Heinonen (vas.), Jussi Kähkönen ja Jari Nousiainen

ISS teki UPA-arvioinnin (Ulkopuolisen palveluntarjoajan turvallisuusarvioinnin) yhdessä HKScanin ja Työturvallisuuskeskuksen kanssa HKScanin Mikkelin tehtaalla, jossa ISS Palvelut vastaa siivouksesta. Arvioinnin ansiosta tapaturmataajuus laski 275 prosenttia ja yhteisen työpaikan työolosuhteita saatiin kehitettyä turvallisemmiksi ja viihtyisämmiksi.

”Jokaisessa yrityksessä työturvallisuus lähtee johtamisesta.”

Ulkopuolisen palveluntarjoajan turvallisuusarviointi UPA kannustaa tilaajayritystä ja yrityskumppania kehittämään työturvallisuutta edistäviä toimintatapoja yhteisellä työpaikalla. Aloitteen arvioinnista voi tehdä joko työn tilaaja tai alihankkijakumppani. Työturvallisuuskeskus TTK:n kehittämää menetelmää on käyttänyt jo noin 300 alihankintayritystä.

– Jokaisessa yrityksessä työturvallisuus lähtee johtamisesta. Ylin johto asettaa työturvallisuuden riman juuri sille korkeudelle kuin sen haluaa, ja henkilöstön tehtäväksi jää ylittää se. Teollisuusaloista UPAA on käytetty eniten rakennusalailla. UPAssa ei ole tarkoitus syytellä ketään, vaan asioita käydään läpi yksinkertaisen kysymyspatterin avulla ja sovitaan yhdessä kehitystoimenpiteistä. Mikkeliissä sovittiin muun muassa, että ISS:n edustajat pääsevät mukaan tehtaan työsuojelutoimikunnan kokouksiin ja myös mahdollisiin työterveyshuollon selvityksiin. Siellä päästiin kehittämään työturvallisuusasioita erittäin hyvässä yhteishengessä, kuvailee asiantuntija Erkki Heinonen Työturvallisuuskeskuksesta.

– Eräässä työturvallisuutta käsittelevässä henkilöstökokoontumisessamme nousi esiin huoli, ettei meillä ole systemaattista tapaa käsitellä turvallisuusasioita alihankkijoiden kanssa. Otimme yhteyttä TTK:hon ja sovimme pilottiprojektin toteuttamisesta Mikkelin tehtaille. Tulokset yllättivät. Oli paljon asioita, joiden oletimme olevan kunnossa, mutta niissä olikin kehitettävää. Nyt on parantunut ainakin viestiminen turvallisuusasioista. Sovimme seurantakatselmuksista, aluksi puolen vuoden välein. UPA kannattaa ehdottomasti, ja seuraavaksi teemme sen Vantaan tehtaallamme. Jatkossa otamme arviointiin mukaan myös enemmän työntekijöitä tuotannosta, kertoo HKScanin turvallisuuspäällikkö Jussi Kähkönen.

– Päätimme HKScanin kanssa esimerkiksi parantaa viestintää tuotannon muutostilanteissa sekä järjestää yhteisiä koulutuksia ja säännöllisiä perehdytystilaisuuksia koko meidän HKScanilla työskentelevälle henkilöstöllemme. Työntekijänkin on jatkossa helpompi ottaa asioita esille, kun tietää, keneen voi ottaa yhteyttä. Myös pelastussuunnitelman läpikäynti ja mahdollisuus päästä harjoituksiin mukaan on tärkeää, koska työntekijämme työskentelevät tiloissa pääsääntöisesti öisin. Suosittelen UPAA, se parantaa yhteisen työpaikan työturvallisuutta eikä teetä mahdollisesti työtä. Sitä voisi kehittää jatkossa huomioimaan myös psykososiaalisia työturvallisuusriskejä, sanoo ISS:n työsuojelupäällikkö Jari Nousiainen.

LÄHDE: TELMA-LEHTI.FI

2.5 Henkilöstön kehittäminen

Henkilöstö on ISS:n tärkein voimavara. Siksi arvostamme ISS:llä henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa ja osoitamme sitä panostamalla systemaattisesti sekä ammattiteknisen että muun osaamisen kehittämiseen. Osaamisen kehittyminen vaikuttaa myönteisesti henkilöstömme työmotivaatioon, työviihtyvyyteen ja koko toimialan arvostukseen sekä vetovoimaan työmarkkinoilla.

ISS:n koulutustarjonta kattaa monipuolisesti niin perusammattillisen osaamisen, tutkintotavoitteisen koulutuksen kuin esi-
miestyötä, johtamista ja asiantuntijatyötä kehittäviä valmennuksia. Lisäksi tuemme ja kannustamme henkilöstöämme kehittymään muun muassa projektitoimeksiantojen, urakierron ja työssä oppimisen avulla.

Ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilöstö rakentaa ISS Palveluista maailman parasta palveluyritystä.

Koulutus- ja valmennusohjelmien avulla varmistamme henkilöstön osaamisen korkean tason, ISS:n strategian toteutumisen sekä asiakaslupausten lunastamisen jokaisessa asiakaskohtaamisessa. Tahtotilamme on olla maailman paras palveluyritys, ja sen voimme synnyttää vain pitkäjänteisellä kehitystyöllä ja kyvyllä mukautua muutoksiin sekä jokaisen sitoutumisella yhteisen tavoitteeseen.

Osaamisen kehittämisestä vastaa keskitetysti ISS:n People & Culture -tiimi yhdessä liiketoiminnan ja muiden tukiyksiköiden kanssa. Yhteistyö muiden ISS-maiden kanssa on jatkuvaa, ja esimerkiksi asiakkuuksien ja johtamisen kehittämisen valmennusohjelmat kehitetään yhteistyössä usean ISS-maan kanssa. Näin varmistamme mahdollisimman laajan osaamisen hyödyntämisen eri maiden kesken sekä huolehdimme siitä, että parhaat käytännöt eri maiden välillä jalkautuvat jokaisen käyttöön. Kansainvälisistä, konsernin sisäisistä koulutusohjelmista vastaa ISS University.

2.5.1 Perehdyttäminen ja työhön opastus

Huolellisen perehdyttämisen kautta varmistamme henkilöstöllemme hyvät eväät työn aloittamiseen. Perehdyttämisen sisällöstä sekä perehdytysmenetelmistä vastaa People & Culture -tiimi laatimalla valtakunnalliset perehdytysohjelmat ja seuraamalla niiden suorittamista. ISS-konsernissa on määritelty globaalisti, mitä uuden esimiehen ja työntekijän perehdytys pitää minimitasolla sisällään. Olemme uudistaneet perehdytystä vuonna 2016 sen mukaisesti. Lisäksi huomioimme perehdytyksen uudistamisessa työturvallisuuslain mukaiset vaatimukset sekä rakensimme prosessista mahdollisimman selkeän perehdyttävän esimiehen näkökulmasta.

Huolellinen perehdytys: tarjoamme henkilöstöllemme hyvät eväät työn aloittamiseen.

Esimies vastaa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään sovitun prosessin mukaisesti. Vakituisten uusien henkilöiden lisäksi perehdytämme myös määräaikaiset työntekijät, harjoittelijat, tehtävistä toiseen vaihtavat, pitkiltä vapailta palaavat henkilöt sekä vuokratyöntekijät. Perehdytys koostuu yritykseen, työtehtävään, työturvallisuuteen, tuotettaviin palveluihin ja asiakkuuteen perehdyttämisestä. Dokumentoimme perehdytyksen toteutumisen, ja seuraamme perehdytysten toteutusta yritys- ja liiketoimintayksikötasolla säännöllisesti.

CASE

Osaaminen kiertoradalle

Kiertorata mahdollistaa työntekijöille kolmen päivän vaihdon toisessa asiakkuudessa.

ISS Palveluiden Palvelut ja kauppa -yksikössä on laitettu tieto ja parhaat käytännöt kiertoon uudella tavalla: työntekijät saavat halutessaan lähteä 1–3 päiväksi vaihtoon toiseen asiakkuuteen.

Vuosittaisessa Company Day -päivässä ISS Palveluiden johto pääsee näkemään, millaista päivittäinen työ on eri asiakkuuksissa. Palvelut ja kauppa -liiketoimintayksikössä hoksattiin, että samanlainen mahdollisuus olisi innostava kokemus myös työntekijöille. Tuumasta ryhdyttiin toimeen. Syntyi Kiertorata.

Kiertorata mahdollistaa työntekijöille kolmen päivän vaihdon toisessa asiakkuudessa, palveluesimiehillä yhden päivän. Ensimmäiselle vaihtokierrokselle halukkaita ilmoittautui noin 15 yhteensä viidestä eri asiakkuudesta.

Uusia havaintoja ja kontakteja

– Kun henkilö palaa Kiertoradalta omaan asiakkuuteensa, hän voi kertoa muillekin, millaista toisessa asiakkuudessa oli ja miten päivittäinen arki sujui. Tämä on verkostoitumista, urakiertoa, tutustumista naapuriasiakkuuden kollegoihin ja virikkeiden saamista normiarkkeen, ISS:n Palvelut ja kauppa -liiketoimintayksikön henkilöstöpäällikkö Niina Perälä kuvailee.

Uudessa kohteessa työntekijä tarvitsee mentorin tai kollegan, jonka kanssa työ tehdään yhdessä. Palkintona on silmät avaava kokemus siitä, millaista arki toisenlaisessa yrityskulttuurissa voi olla.

– Asiakkuudet määrittävät paljon tekemistä ja esimiehetkin ovat erilaisia, mutta hyvät käytännöt ovat usein monistetavissa ja sovitettavissa erilaisiin ympäristöihin, Niina sanoo.

[LÄHDE: TÖISSÄ.ISS.FI](https://töissä.iss.fi)

2.5.2 Jatkuva kehittyminen

Koulutus- ja valmennusohjelmien suunnittelu pohjautuu yrityksen strategiaan, työtehtävien edellyttämiin osaamisvaateisiin, asiakkaiden kanssa tunnistettuihin kehittämiskohteisiin sekä tavoite- ja kehityskeskusteluissa esille tulleisiin tarpeisiin.

Tavoite- ja kehityskeskustelut ovat olennainen osa henkilöstöjohtamistamme, ja niiden toteutumista ja laatua seurataan kaikilla organisaatiotasolla. Tällä henkilöstöjohtamisen avainprosessilla on vahva historia ISS:llä, ja olemme toteuttaneet sitä eri muodoissaan jo kahden vuosikymmenen ajan.

Tavoite- ja kehityskeskustelut ovat tärkeä osa johtamiskäytäntöjämme.

Koko henkilöstömme kuuluu tavoite- ja kehityskeskusteluprosessin piiriin. Strukturoitujen keskusteluiden avulla vahvistamme henkilöstömme sitoutumista, motivaatiota sekä kyvykkyyttä suoriutua työtehtävistä. Hyvällä johtamisella haluamme varmistaa, että jokainen tietää odotukset ja tavoitteet omalle työtehtävälle. Samalla pääsemme rauhassa keskustelemaan myös henkilökohtaisesta kehittymisestä, työssä jaksamisesta sekä hyvinvointia ja työturvallisuutta koskevista teemoista. Työntekijöillemme tavoite- ja kehityskeskustelut pidetään vähintään kerran vuodessa. Toimihenkilöidemme osalta käytäntö on kaksi kertaa vuodessa.

CASE

Siivoojasta palveluesimieheksi



Palveluesimies Emina Goletic.

Menestyvä tiimi vaatii esimiehen, joka tuntee alaisensa ja osaa samaistua heihin, uskoo palveluesimies Emina Goletic.

Tärkein asia esimiestyössä on henkilöstön tunteminen.

Sotaa karkuun Bosnia-Hertsegovinasta Suomeen 90-luvulla muuttanut Emina Goletic aloitti uudessa kotimaassaan siivoojan työt. Nyt hän on ehtinyt tehdä yli 20-vuotisen uran ISS Palveluissa ja edetä ISS:llä siivoojasta palveluesimieheksi. Esimiehenä hänellä on vastuullaan eri kohteita ja oma tiimi.

Omaakohtainen kokemus alaisten hommista on auttanut esimiestyössä.

– Muistan edelleen, miltä tuntui aloittaa työt. Olin aivan hukassa. Tein työt niin kuin olisin kotona siivonnut, Goletic naurahtaa.

Tärkeintä työntekijälle sopivat tehtävät

Goleticin mielestä tärkein asia esimiestyössä on henkilöstön tunteminen ja tekijöiden parhaiden puolien esiinkaivaminen. Ihmisille tulisi etsiä sellaisia töitä, joissa he suoriutuvat parhaiten. Maahanmuuttajana Goleticilla on myös näkemys siitä, miten eri kulttuurien parissa tulisi työskennellä.

– Paras tapa on olla miettimättä liikaa työntekijän taustaa. Eri kulttuurit on hyvä tuntea, mutta silti pitäisi vaatia, että työntekijä tutustuu hänelle uuden työkulttuurin käytäntöihin ja noudattaa niitä työssään. Se auttaa häntä myös jatkossa, Goletic sanoo.

LÄHDE: TÖISSÄ.ISS.FI

Matkalla maailman parhaaksi

Vuonna 2016 jatkoimme vahvaa panostusta palvelukulttuurin muutokseen muun muassa asiakkuusjohtamiseen sekä erinomaiseen asiakaspalvelukokemukseen tähtäävillä ohjelmillamme. Painopisteenämme on edelleen ollut Service with a Human Touch- ja Leading Service with a Human Touch -koulutuskokonaisuudet. Ohjelman kautta valmennamme henkilöstöämme erinomaisen asiakaspalvelukokemuksen tuottamiseen ja asiakkaalle luvattun arvolupauksen toteuttamiseen.

Asiakaskokemus, joka syntyy arjen palvelutilanteissa, on kaiken keskiössä. Jokaisella meillä on tärkeä rooli erinomaisen palvelukulttuurin lähettäjänä. Vuonna 2016 koulutuksiin osallistui 623 työntekijää ja toimihenkilöä. Vuodesta 2014 alkaen olemme kouluttaneet 3 181 henkeä, joista esimiehiä ja toimihenkilöitä on ollut 550 sekä työntekijöitä 2 631 henkeä.

2.5.3 Tutkintotavoitteinen koulutus

Ammatillisen osaamisen kehittämisen tavoitteena on varmistaa henkilöstömme oikeanlainen osaaminen asiakkaiden ja oman työtehtävän tarpeisiin. Ammatillisen koulutuksen vuosittaiset tavoitteet hyväksytään konserniyhteistyöryhmässä, jossa on niin ylimmän johdon kuin henkilöstön edustus.

160

Vuonna 2016 tutkintoon
valmistui 160 henkeä.

Tutkintotavoitteisen koulutuksen tavoitteena on, että tutkintoon valmistavaan koulutukseen osallistuu vuosittain vähintään 250 henkeä. Vuonna 2016 tutkintotavoitteisessa koulutuksessa oli 240 ISS:läistä ja tutkintoon valmistui 160 henkeä.

Koulutamme henkilöstöämme tutkintotavoitteisen koulutuksen ohella asiakaskohtaisesti räätälöidyissä koulutusohjelmissa, työturvallisuudessa, asiakaspalvelutaidoissa ja palvelukäyttäytymisessä, palvelukonseptin hallinnassa, ympäristöasioissa sekä laadunhallinnassa. Vuosittaisen ammatillisen osaamisen tavoiteasetannassa huomioidaan työtehtävien hoitamisessa tarvittavien lupien ja pätevyysien kouluttaminen. Esimiestaitoja vahvistamme esimiesten ja johdon valmennusohjelmilla. Luokkahuonekoulutuksen ohella ja tukena koko henkilöstöllämme on mahdollisuus suorittaa verkkokursseja.

CASE

Paras mahdollinen koulu



Samu Koposen reitti kohti unelma-ammattia löytyi oppisopimusopiskelusta.

ISS:lle kyseessä on pilottihanke, sillä Samu suorittaa nuorisoasteen perustutkintoa.

Samu Koponen tiesi peruskoulun jälkeen, että kiinnostava ammatti löytyisi putki-, sähkö- tai automaatioalalta. Reitti kohti unelmaa lähti oppisopimusopiskelusta.

Stadin ammattiopistossa suoritettavat opinnot ja ISS:n ammattilaisten ohjauksessa tehtävä käytännön harjoittelu valmistavat nuoresta miehestä putkiasentajan. ISS:lle kyseessä on pilottihanke Samun nuoren iän vuoksi. Aiemmin oppisopimusopiskelijat ovat olleet aikuiskoulutuspuolelta, mutta Samu suorittaa nuorisoasteen perustutkintoa.

– Olin ihan hyvä peruskoulussa, kokeista tuli hyviä numeroita, mutta en jaksanut istua sisällä lukemassa. Tämä on paras mahdollinen koulu, minkä voi käydä, Samu sanoo.

Nyt Samu viettää koulussa vain maanantait, ja loppuviikon hän työskentelee työpaikkaohjaajansa Mikko Murtosen tai muiden tiimiin kuuluvien putkiasentajien johdolla Senaatti-kiinteistöjen kohteissa.

Mikko, Samu ja muu Senaatin kohteissa työskentelevä ISS-tiimi jatkavat tiivistä yhteistyötä ainakin vuoden 2018 loppuun. Jo muutaman kuukauden jälkeen Samu tiesi, että oikea ala on löytynyt.

– Todellakin, Samu painottaa.

LÄHDE: TÖISSÄ.ISS.FI

2.5.4 Investoinnit

Vuonna 2016 toimihenkilörooleissamme olevat työntekijät käyttivät koulutukseen yhteensä 1 315 päivää eli keskimäärin 1,9 päivää per toimihenkilö ja työntekijärooleissamme olevat yli 3 400 päivää eli keskimäärin 0,5 päivää per työntekijä. Lisäksi tutkintoon valmistui 160 henkeä.

ISS:llä on käytössä 34 erilaista henkilöstölle suunnattua verkkokoulutusta liittyen perehdytykseen, henkilöstön ja asiakkuuden johtamiseen, ympäristövastuuseen ja tuotekoulutukseen. Vuoden 2016 aikana teimme 23 uutta verkkokurssia perehdytyksen ja asiakkuuden johtamisen tueksi. Verkkokoulutuksia suoritettiin yhteensä 5 310 kappaletta vuonna 2016, mikä vastaa yhteensä 227 päivän opiskelua.

5 310

Vuonna 2016 suoritettiin
5 310 verkkokoulutusta.

2.6 Palkitseminen



ISS palkitsee hyvistä suoritumisista pikapalkkioilla.

ISS:n palkkapolitiikka perustuu työehtosopimusten ja työn vaativuuden mukaiseen palkkaukseen. Toimihenkilöiden ja ylempien toimihenkilöiden osalta käytössä on IPE (International Position Evaluation) -vaativuudenarviointijärjestelmä. Palkitseminen on tapa huomioida onnistuneet suoritukset. ISS palkitsee hyvistä suoritumisista pikapalkkioilla. Perusteena voi olla esimerkiksi yksittäinen hyvä suoritus, kehitys- tai myynti-idean esiintuominen tai asiakkaalta saatu positiivinen palaute. Hyvään esimiestyöhön kannustetaan palkitsemalla vuosittain esimiehiä, jotka saavuttavat HEHKU-henkilöstötyytyväisyyskyselyssä hyvät tulokset. Työturvallisuuteen kannustetaan palkitsemalla yksiköitä tapaturmattomasta jaksosta. Yksittäisiä työntekijöitä kannustetaan pikapalkkioilla tekemään turvallisuushavaintoja.

ISS palkitsi myös vuonna 2016 työntekijöitään Omena-palkinnolla. Ohjelman tarkoitus on rakentaa asiakaskeskeisempää kulttuuria palkitsemalla henkilöitä, jotka tarjoavat ainutlaatuisia palvelukokemuksia ja auttavat asiakkaita saavuttamaan tavoitteensa. Omena-ohjelman avulla nostetaan esiin esimerkillisiä työkavereita inspiraatioksi muille.

Ohjelman perusta on ”oman omenan löytäminen”. Tällä viitataan oman työn merkityksellisyyden löytämiseen ja sen ymmärtämiseen, miten henkilö voi auttaa asiakasta saavuttamaan omat tavoitteensa. Jokainen Omena-ehdokka palkittiin pikapalkkiolla ja kiitoksella. Rahapalkkion saavia voittajia valittiin joka kuukausi ehdotettujen keskuudesta seitsemän eli yksi jokaisesta ISS:n liiketoimintayksiköstä. Vuoden lopulla valittiin kuukausivoittajien keskuudesta liiketoimintayksikön voittaja, joka sai palkinnoksi iPadin ja jatkoi kilpailemista 5 000 euron arvoisesta ISS Vuoden Omena -palkinnosta. ISS Vuoden Omena -voittaja jatkoi vielä kilpailemaan ISS Globaali Omena -kilpailuun. ISS Vuoden Omena -palkinnon voitti Teija Saarinen.

CASE

Asiakaspalvelu on kutsumukseni



Kuva: Aki Rask

Omena-ohjelma rakentaa asiakaskeskeisempää kulttuuria palkitsemalla henkilöitä, jotka tarjoavat ainutlaatuisia palvelukokemuksia ja auttavat ISS:n asiakkaita saavuttamaan tavoitteensa.

Vuoden 2016 Omena-voittaja on ISS Directin siivooja Teija Saarinen. Saarinen on löytänyt oman omenansa ja tekee työtään täydestä sydäimestä.

ISS:n Omena-ohjelman tarkoitus on rakentaa asiakaskeskeisempää kulttuuria ja löytää henkilöitä, jotka ymmärtävät asiakkaan tarpeen ja sen, miten omalla työllä voi edistää tuon tarpeen täyttämistä.

Saarinan työpaikka on elämyksiin keskittynyt Pyhtään Sirius Sport, jossa voi käydä esimerkiksi surffaamassa aalto-koneessa tai lentää tuulitunnelissa. Saarinen kertoo ylpeänä olevansa Sirius Sportin yleismies Jantunen, ja jo vuoden ajan hän on pitänyt Siriuksesta huolta kuin se olisi hänen oma talonsa.

Kutsumuksena asiakaspalvelutyö

Palkitsemisperusteissa korostui Omena-voittajan palveluhenkisyys, hyvä asenne ja kyky joustaa asiakkaan tarpeiden mukaan. Hän on hurmannut palvelualltiudellaan, ja kohde on saanut terveystarkastajalta kehuja erinomaisesta siisteydestä.

– Minulla on totta kai lista, mitkä asiat kuuluvat minulle ja mitkä eivät, mutta olen ottanut sen asenteen, että se on minun taloni. Jos minä en siellä siivoa, niin kuka sitten? Sillä näkökulmalla katselen, että kaikki pysyy kunnossa.

Saarinen esimerkiksi huomasi ison pinon pyykkikorin päälle kerättyjä rikkinäisiä lentopukuja.

– Kysyin pomolta, kuka nuo aikoo korjata ja milloin? Ehdotin, että jos saan ompelukoneen ja yhden tunnin lisää viikkoon, niin se varmasti riittää. Nyt sitten paikkaan lentopuvutkin. On helpompi korjata pieni reikä saman tien kuin odottaa, että tuulitunnelissa puvut repeäisivät kappaleiksi ja käyttökelvottomiksi. Paikkaan myös asiakkaiden pukuja, kun he tarvitsevat apua. No kun se on minun talo, haluan olla vähän kaikessa mukana, Saarinen toteaa.

Hän saa suurimman työmotivaationsa siitä, kun näkee, että asiakkaat viihtyvät – esimerkiksi lasten karnevaalien kunniaksi hän kiskaisi pupuasun päälle ja ilahdutti tempauksellaan niin työpaikan väkeä kuin lapsiakin.

– Siivoaminen on asiakaspalvelua, ja asiakaspalvelu on minulle sydämen asia. Se on minun kutsumukseni, Teija kertoo.

[LÄHDE: TÖISSÄ.ISS.FI](https://www.toussa.fi)

2.7 Sisäinen viestintä



ISS Palveluiden sisäiset viestintäkanavat lisääntyivät vuonna 2016.

ISS Palveluiden viestintä nojaa vahvasti hyvän johtamisen kautta tapahtuvaan viestintään. Linjajohtamisen kautta tapahtuva sisäinen viestintä lähtee liikkeelle johtoryhmätasolta yksiköiden ohjausryhmiin ja edelleen eri tiimeihin. Henkilöstöhallinnon tuella varmistetaan, että tärkeät henkilöstöasiat saavuttavat kaikki työntekijät ja että vuoropuhelua syntyy eri toimijoiden välillä.

Keskittetty sisäinen viestintä on paitsi keino viestiä henkilöstöllemme tärkeistä asioista myös keino aktivoida henkilöstöä avoimeen vuoropuheluun yhtiön sisällä. Linjajohtamisen lisäksi käytössämme on keskitettyjä viestintäkanavia. Yhtiön intranet-alustan erillisen esimiehille suunnatun sovelluksen kautta esimiehet saavat tarvittavan tiedon esimiestyöhönsä. Lisäksi esimiehille on oma Yammer-ryhmä, jossa viestitään esimiehille tärkeistä asioista. Viestintä- ja markkinointiyksikkö vastaa siitä, että henkilöstöllä on käytettävissään tarvittava tieto ja kanavat.

ISS Palveluiden sisäiset viestintäkanavat laajenivat ja digitalisoituivat vuonna 2016. Intranet oli edelleen tärkeä viestintäkanava. Helmikuussa lanseerasimme digitaalisen henkilöstölehden kaikille ISS:läisille. Henkilöstö voi lukea lehteä myös mobiilisti, ja siihen on helppo pääsy sekä työlaitteilta että henkilökohtaisilta laitteilta. Vuonna 2016 ilmestyivät kotiin kannettuina myös palkkanauhaliitteet ja painettu henkilöstölehti.

Kuukausittainen toimitusjohtajan tiedotustilaisuus on myös merkittävä kanava. Sisäinen sosiaalinen media antaa mahdollisuuden avoimeen vuoropuheluun ISS:n sisällä. Yammerin lisäksi henkilöstön sisäisenä palautekanavana toimii palaute-sähköposti. Tärkein palautekanava on edelleen henkilöstötyytyväisyyskysely.

3. Vastuunottoa ympäristöstä

Ympäristövastuullisuus on keskeinen osa ISS:n päivittäistä toimintaa ja toiminnan kehittämistä, jota teemme tiiviissä yhteistyössä asiakkaidemme kanssa. Kiinteistöt muodostavat lähes 40 prosenttia Suomen energiankulutuksesta sekä kasvihuonekaasupäästöistä, joten toimenpiteet olemassa olevien kiinteistöjen päästöjen vähentämiseksi ovat välttämättömiä. ISS:n ammattilaiset vaikuttavat palveluratkaisuilla rakennettuun ympäristöön ja sitä kautta myös ihmisten hyvinvointiin ja terveyteen.

3.1 Ympäristöjärjestelmät vastuullisuuden perustana

Ympäristövastuullinen palvelutuotanto on ISS:n liiketoiminnan peruslähtökohta. ISS:llä on käytössä Bureau Veritas Certificationin myöntämä valtakunnallinen, kaikki kiinteistö- ja toimitilapalvelut kattava, sertifioitu ISO 14001:2015 -standardin mukainen ympäristöjärjestelmä. Sertifioitu ympäristöjärjestelmä toimii työkaluna toiminnan jatkuvan parantamisen varmistamiseksi.

Vuonna 2016 toimintamme sertifioitiin uuden ISO 14001:2015 -standardin mukaisesti.

ISS osallistui vuonna 2016 yritysvastuuverkosto FIBS ry:n järjestämään Yritykset ja biodiversiteetti -valmennukseen. Suomen luonnon monimuotoisuuden suojelun ja kestävä käytön strategian tavoitteena on pysäyttää luonnon köyhtyminen vuoteen 2020 mennessä. Valmennuksessa pohdimme miten ISS:n palvelut vaikuttavat luonnon monimuotoisuuteen ja ekosysteemipalveluihin. Vuonna 2017 tavoitteenamme on käynnistää yhteistyössä asiakkaidemme kanssa luonnon monimuotoisuutta tukevia konkreettisia pilottihankkeita sekä lisätä henkilöstömme tietoisuutta vaikutusmahdollisuuksistamme.

Vuonna 2016 toteutui ISS:n pääkonttorin muutto uuteen LEED platina -luokituksen saaneeseen yrityspuistoon Helsingin Pitäjänmäkeen. Samassa yhteydessä halusimme aktivoida henkilöstöämme ympäristöasioissa ja haimme pääkonttorillemme WWF:n Green Office -sertifikaattia. Green Office -järjestelmä oli tuttu henkilöstöllemme, koska myös vanha pääkonttorimme oli mukana Green Office -verkostossa.

CASE

Kiinteistöpalveluilla vaikutamme luonnon monimuotoisuuteen



Luonnon monimuotoisuuden säilyttäminen on ajankohtaista juuri nyt.

Voisiko nurmikko olla niittyäisempi? Näinkin yksinkertainen asia on kertautuessaan merkittävä, kun puhutaan luonnon monimuotoisuuden turvaamisesta. ISS Palvelut panostaa omalta osaltaan ja yhteistyössä asiakkaidensa kanssa toimenpiteisiin, joilla luonnon ekosysteemipalvelut saadaan säilytettyä.

ISS Palveluiden ympäristöpäällikkö Taina Tilus osallistui kesä–joulukuussa yritysvastuuverkosto FiBS ry:n Master Class -valmennukseen, joka on osa Yritykset ja biodiversiteetti -ohjelmaa. Valmennuksessa käytiin läpi luonnon ekosysteemipalveluita, joita on perinteisesti pidetty ilmaisina hyödykkeinä.

– Esimerkiksi ruokakasvien pölyttäjien määrän väheneminen luonnossa vaikuttaisi ruoantuotantoon ja ihmisiin merkittävästi. Raaka-aineiden saatavuusongelmat voivat tulevaisuudessa vaikuttaa monen yrityksen toimintaan, Tilus kertoo.

Luonnon monimuotoisuuden säilyttäminen on ajankohtaista juuri nyt. Tänään tekemillämme päätöksillä ja toimenpiteillä vaikutamme pitkälle tulevaisuuteen.

– Vielä vaikuttaminen on mahdollista, mutta jos merkittäviä ekosysteemejä tuhoutuu lopullisesti, ovat seuraukset arvaamattomia. Arvioiden mukaan jopa joka kuudes laji tulee katoamaan maapallolta ilmastomuutoksen myötä, Tilus sanoo.

Asiantuntijana vaikuttamassa

Yritykset ja biodiversiteetti -ohjelmassa keskityttiin nimenomaan yritysten rooliin luonnon monimuotoisuuden ylläpitämisen näkökulmasta. ISS Palveluilla on esimerkiksi siivouksen osalta ekotehokas palvelukonsepti jo vakiintuneessa käytössä, kiinteistön ylläpitopalveluissa rakennusten energiatehokkuutta parannetaan tottuneesti, ja ruokailupalveluissa keskeisiä asioita ovat hankintakriteerit, käytetyt raaka-aineet ja reseptiikka. Lähi-, luomu- ja sesonkiruoan suosiminen sekä naudanlihan korvaaminen mahdollisuuksien mukaan muilla vaihtoehdoilla ovat kaikki konkreettisia tekoja luonnon monimuotoisuuden säilyttämiseksi. Sertifioidut kalat ja soija puolestaan vaikuttavat pyynti- ja viljelyalueiden luonnon monimuotoisuuteen.

Tilus kuitenkin muistuttaa, että myös pienemmän mittakaavan teot ovat ratkaisevia.

– ISS:n asiantuntijat voivat vaikuttaa esimerkiksi kiinteistöjen piha-alueen ratkaisuihin. ISS voi esimerkiksi esittää asiakkaalle vaihtoehtoisia menetelmiä ruohonleikkuuseen. Nurmikko voisi joissain kohteissa olla niittymäisempi ja siten parempi ja monipuolisempi kasvualusta alueen luontaisille kasveille sekä eliöille.

ISS voi myös torjua haitallisia vieraslajeja ja näin tukea kiinteistön omistajan tai haltijan huolehtimisvelvollisuutta haitallisten lajien leviämisen rajoittamisesta tai hävittämisestä. Tämä vieraslajilaissa määritelty velvollisuus tuli voimaan vuoden 2016 alussa.

Yhdessä asiakkaiden kanssa

Master Class -valmennukseen osallistui myös Senaatti-kiinteistöt, jonka kanssa ISS on tehnyt pitkään yhteistyötä. Senaatilla vuosi 2016 oli monimuotoisuuden teemavuosi.

– Aloitimme oman kolmevuotisen toimenpideohjelmamme luonnon monimuotoisuuden turvaamiseksi kilpailuttamalla luontoselvityskumppanit ja laatimalla toimintamallin luontoselvitysten teettämiseen. Malli voitti Yritysten biodiversiteetti 2016 -kilpailun ja on vapaasti koko kiinteistö- ja rakennusalan hyödynnettävissä. Vuoden 2017 alusta lähdemme tekemään heidän kanssaan selvityksiä tunnistamissamme kohteissa. Jos meidän kohteistamme löytyy merkittäviä luontoarvoja, tullaan ne jatkossa ottamaan huomioon kohteiden hoidossa ja ylläpidossa. Kumppaneidemme täytyy siis sukeltaa kanssamme tähän ”harmaaseen arkeen” ja yhdessä lähdemme toimimaan niin, että uhanalaiset lajit – ovat ne sitten kasveja, lintuja, perhosia tai vaikkapa simpukoita – eivät meidän toimintamme vuoksi vaarannu, Senaatin yhteiskuntavastuuasiantuntija Johanna Oikarinen kertoo.

3.1.1 Ympäristötavoitteet

ISS:n ympäristöpäämääränä on luoda ekotehokasta huomista, johon pyrimme seuraavin keinoin:

- Tukemalla asiakkaiden omaa ympäristötyötä sekä vähentämällä kiinteistöjen käytönaikaisia ympäristövaikutuksia ekotehokkailla kiinteistöpalveluilla ja suunnitteluratkaisuilla
- Vähentämällä ISS:n omasta toiminnasta aiheutuvia kasvihuonekaasupäästöjä?
- Kehittämällä henkilöstön ympäristöosaamista ja -tietoisuutta

ISS palveluiden ympäristöpäämääränä on luoda ekotehokasta huomista, johon pyritään kaikessa toiminnassa.

TOTEUTUMA 2014	TOTEUTUMA 2015	YMPÄRISTÖTAVOITTEET 2016–2018	TOTEUTUMA 2016
YMPÄRISTÖJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN			
ISS Palvelut sai Suomen parhaan pistemäärän	Bureau Veritas Certification myönsi kiinteistön ylläpito-	Uuden ISO 14001:2015 -standardin käyttöönotto ja	Toimintamme sertifioitiin kokonaisuudessaan uuden

TOTEUTUMA 2014	TOTEUTUMA 2015	YMPÄRISTÖTAVOITTEET 2016–2018	TOTEUTUMA 2016
HSEQ-arvioinnissa. ISS:n pistemäärää kuvaa järjestysnumero 146.	palveluille ISO 9001 -laatusertifikaatin kesäkuussa 2015.	sertifiointi. WWF:n Green Officen käyttöönotto uudella pääkonttorilla.	ISO 14001:2015 -standardin mukaisesti. WWF myönsi uudelle pääkonttorillemme Green Office -merkin.

AINEET JA KEMIKAALIT

Tavoite siivousaineiden käytön vähentämiseksi saavutettiin ja aineiden käyttö väheni 43 prosenttia.	Vuodesta 2012 puhdistusaineiden kulutus on laskenut 37 prosenttia. Siivousaineiden käyttö lisääntyi kuitenkin lähes 18 prosenttia vuodesta 2014, eikä vuoden 2015 tavoitetta saavutettu.	Siivousaineiden käytön vähentäminen 5 prosenttia vuodesta 2015.	Tavoitetta siivousaineiden kulutuksen vähentämiseksi ei saavutettu, vaan aineiden kulutus kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna 7,8 prosenttia. Lue lisää siivouksen ympäristövastuullisuudesta luvusta 3.2.2
Tavoite ympäristömerkittyjen tuotteiden osuudesta saavutettiin. Tuotteiden osuus kaikista siivouksen ostoista oli 41,9 prosenttia.	Tavoite saavutettiin ja ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus oli 44 prosenttia ostoista.		Ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus kasvoi 46 prosenttiin. Lue lisää siivouksen ympäristövastuullisuudesta luvusta 3.2.2

LIKKUMINEN

Tavoite päästöjen vähentämiseksi saavutettiin. Päästöt vähenivät 2 prosenttia vuodesta 2013.	Tavoite saavutettiin ja päästöt vähenivät lähes 7 prosenttia vuodesta 2014.	Tavoitteena vähentää ajoneuvoilla ajosta aiheutuvia päästöjä 8 prosenttia vuodesta 2015.	Ajoneuvoista aiheutuvat päästöt vähenivät vuoteen 2015 verrattuna. Lue lisää liikkumisesta luvusta 3.3.1 Katso Päästöt-taulukko luvusta 3.3.3
--	---	--	---

JÄTTEIDEN KIERRÄTYS JA HYÖTYKÄYTTÖ

Jätteiden hyötykäytölle asetettu tavoite saavutettiin. Hyötykäyttöprosentti oli 81.	85 prosentin tavoitetta ei saavutettu, vaan hyötykäyttöprosentti jäi vuoden 2014 tasolle eli 81 prosenttiin.	Tavoitteena saavuttaa 60 prosentin kierrätysaste vuoden 2018 loppuun mennessä.	Tavoite ylitettiin ja kierrätysprosentti oli 65. Hyötykäyttöprosentti oli 100. Lue lisää ISS:n omien toimipisteiden jätehuollosta luvusta 3.3.2
---	--	--	--

HENKILÖSTÖN YMPÄRISTÖOSAAMINEN

Ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuus kasvoi 18 prosentista 26	Vuonna 2015 kehitettiin verkkokoulutusten raportointia, eivätkä luvut ole	Ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuuden kasvattaminen. Tavoitteena	Ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuus toimihenkilöistä kasvoi 77
--	---	--	--

TOTEUTUMA 2014	TOTEUTUMA 2015	YMPÄRISTÖTAVOITTEET 2016–2018	TOTEUTUMA 2016
prosenttiin, mutta 40 prosentin tavoitetta ei saavutettu. Toimihenkilöiden osalta saavutettiin 80 prosentin suorittaneiden osuus.	raportointimuutosten johdosta vertailukelpoisia edellisten vuosien kanssa. Suorittaneiden osuus vuonna 2015 oli 55 prosenttia toimihenkilöiden, 18 prosenttia työntekijöiden ja 21 prosenttia koko henkilöstön osalta.	80 prosenttia toimihenkilöt, 50 prosenttia koko henkilöstöstä vuonna 2018.	prosenttiin. Työntekijöiden osalta suorittaneiden osuus laski 16 prosenttiin. 21 prosenttia koko henkilöstöstä on suorittanut koulutuksen. Lue lisää luvusta 3.1.2

3.1.2 Ympäristötietoinen henkilöstö ympäristövastuullisuuden ytimessä

ISS:n omalla henkilökunnalla on suuri vaikutusmahdollisuus palvelun ympäristövastuullisuuteen. Varmistamme henkilöstön ympäristöosaamisen huolellisella perehdyttämisellä sekä tehtävä- ja asiakaskohtaisella koulutuksella. Palvelukohtaisissa perehdytysmateriaaleissa käydään läpi palveluun liittyvät ympäristönäkökohdat sekä keinot vaikuttaa niihin.

ISS:llä on käytössä sähköinen ympäristöverkkokoulutus, joka on suunnattu koko henkilöstölle. Koulutus on osa uusien henkilöiden perehdytysprosessia. Ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuus kasvoi 77 prosenttiin toimihenkilöiden osalta ja 21 prosenttiin koko henkilöstön osalta vuoden 2016 lopussa. Tavoitteenamme on saavuttaa 50 prosentin osuus suorittaneista koko henkilöstön osalta vuoden 2018 loppuun mennessä.

Ympäristötietoinen henkilöstö on avainasemassa asiakaskohtaisissa kehitysprojekteissa.

Henkilöstön ympäristökoulutukset



Lisäämme ympäristötietoisuutta oman ja asiakkaidemme henkilöstön keskuudessa myös osallistumalla aktiivisesti erilaisiin ympäristöteemapäiviin. Vuonna 2016 vietimme jälleen Energiansäästöviikkoa yhdessä asiakkaidemme kanssa sekä sammutimme mainosvalot niin omista kuin asiakkaidemmekin toimistoista Earth Hour -kampanjassa. Energiansäästöviikolla teemoina olivat kierrätys, liikkuminen, energiatehokkuus ja ekologiset ruokavalinnat. Järjestimme asiakkaille energia-aiheisen webinaarin, toteutimme pääkonttorimme ravintolassa kasvisruokapäivän, jaoimme henkilöstöllemme kasvisruokareseptiä, tarjosimme raakapuuroa töihin pyöräileville sekä toteutimme vaatteiden kierrätyskampanjan.

Toteutimme lisäksi työterveys-, työturvallisuus- ja ympäristöaiheiset kampanjat Suunta 100 -visiomme mukaisesti. Suunta 100 -ympäristökampanjan aikana työntekijämme arvioivat oman asiakaskohteen ympäristövastuullisuutta energian ja veden kulutuksen sekä jätteiden synnyn ehkäisyn näkökulmasta.

Suunta 100 -visiomme mukaisesti ISS haluaa olla numero 1 omalla alallaan. Haluamme, että ISS tunnistetaan alan johtavaksi toimijaksi työterveys-, työturvallisuus- ja ympäristöasioissa.

3.2 Palvelujen ympäristövastuu

ISS on tunnistanut liiketoimintansa merkittävät ympäristönäkökohdat, jotka toimivat pohjana toiminnan kehittämislle ja tavoitteiden asettamiselle.

Vuosittaiset tavoitteet kannustavat toiminnan jatkuvaan parantamiseen palvelutuotannossa.

Palveluissa käytämme kestäviä ja monikäyttöisiä tuotteita materiaalitehokkuuden parantamiseksi, tuotteiden valinnassa huomioimme niiden vaikutukset ympäristöön ja palveluista syntyvät jätteet lajittelemme ensisijaisesti materiaalina kierrätettäväksi ja toissijaisesti energiana hyödynnettäväksi.

Vuosittaiset tavoitteet kannustavat toiminnan jatkuvaan parantamiseen palvelutuotannossa. Havainnoimme myös aktiivisesti asiakaskohteissa ympäristöön liittyviä riskejä. Ympäristövahingot ja -turvallisuushavainnot dokumentoimme sähköiseen raportointityökaluun. Turvallisuushavaintojen perusteella kehitetään toiminnan turvallisuutta ja ehkäistään näin ympäristövahinkojen syntyminen. Vuonna 2016 ei sattunut yhtään ISS:n toiminnasta johtuvaa ympäristövahinkoa.

ISS:n toimintaan ei kohdistunut ympäristölainsäädännön rikkomukseen liittyvää tutkintaa tai sanktioita vuoden 2016 aikana.

3.2.1 Kiinteistön ylläpitopalvelut

Kiinteistön ylläpitopalveluissa on käytössä sertifioitu ISO 9001 -standardin mukainen laatujärjestelmä. Sertifioidut ympäristö- ja laatujärjestelmät konkretisoivat kiinteistön ylläpitopalveluissa tehokkaan ja vastuullisen toimintatavan asiakkaan omien vastuullisuustavoitteiden tukemiseksi.

Energiätehokkuus ja hyvät sisäilmaolosuhteet ovat jo useita vuosia korostuneet kiinteistön ylläpitopalveluissa. Vuonna 2016 otimme näkökulmaksi palvelujemme vaikutukset ekosysteemipalveluihin ja luonnon monimuotoisuuteen. Vuonna 2017 tulemme aloittamaan pilottihankkeita yhdessä asiakkaidemme kanssa luonnon monimuotoisuuden tukemiseksi palveluratkaisujemme avulla.

Vuonna 2016 aloitimme 5S-menetelmän jalkauttamisen ISS:n varikoille. 5S-menetelmän jalkautuksen tavoitteena on laatu-, ympäristö- ja työturvallisuuden parantaminen varikkoympäristössä. ISS:n varikoilta saadut tulokset menetelmän käyttöönotosta olivat erinomaisia, ja tämän pohjalta tehtiin päätös menetelmän jalkauttamisen jatkamisesta myös vuonna 2017.

Vuonna 2016 panostimme myös kiinteistöhoitajien ja esimiesten osaamisen kehittämiseen. 322 ISS:n kiinteistöhoitajaa ja esimiestä suoritti kasvinsuojelututkinnon ja 134 laadunhallinnan verkkokoulutuksen.

322

322 ISS:n
kiinteistöhoitajaa ja
esimiestä suoritti

kasvinsuojelututkinnon vuonna 2016.

Vuonna 2016 aloitimme ISS-konsernin FMS (Facility Management System) -ohjelmistokokonaisuuden käyttöönoton. FMS-ohjelmistokokonaisuus kattaa kiinteistöpalvelujen tuotannonohjauksen ja kunnossapidon ohjelmistot sekä useita muita FM-palveluiden ohjelmistomoduuleita. Ohjelmistokokonaisuudella ISS pystyy hyödyntämään kattavaa reaaliaikaista kenttäraportointia palvelutuotannon ohjauksessa ja raportoinnissa. Lisäksi asiakkaille voidaan tarjota kiinteistöpalvelujen ohjelmistoalusta osana FM-palveluratkaisua. Ohjelmiston käyttöönotolla ISS tehostaa tiedolla johtamista ja vähentää resursien käytön hukkaa muun muassa liikkumisen suhteen.

[Lue lisää ISS:n monipuolisista energianhallintapalveluista](#)



Kiinteistön ylläpitopalveluilla vaikutamme kiinteistön energiankulutukseen, olosuhteisiin ja elinkaareen.

Kiinteistön ylläpitopalvelut kiinteistöjen energiatehokkuuden ytimessä

- Olemassa olevien rakennusten elinkaaren aikaisella energianhallinnalla voidaan tehokkaimmin vaikuttaa kasvihuonepäästöjen vähentämiseen. Rakennusten käytönaikainen ympäristökuormitus on merkittävä, sillä se muodostaa jopa 75–95 prosenttia rakennuksen koko elinkaaren aikaisista ympäristövaikutuksista.
- Modernisoinneilla, optimoimalla talotekniikkaa, reagoimalla havaittuihin kulutuspiikkeihin ja selvittämällä niiden syyt sekä vaikuttamalla kiinteistön käyttäjien kulutustottumuksiin voidaan vaikuttaa kiinteistön käytön aikaiseen energiankulutukseen merkittävästi.
- ISS:n monipuoliset energianhallintapalvelut tarjoavat asiakkaalle erilaisia vaihtoehtoja kiinteistökannan energiatehokkuuden ja olosuhteiden hallintaan.
- Wise-palvelussa kiinteistönhoitaja, energianhallintakeskus ja tekniset asiantuntijat varmistavat kiinteistön rakennusautomaatiojärjestelmän optimaalisen toimivuuden.
- ISS:n energiamanageri johtaa ja suunnittelee asiakkaan kiinteistöjen energianhallintaa sekä investointeja.
- ISS:n ja LeaseGreen Oy:n yhteistyömalli tarjoaa asiakkaille joustavan investointimahdollisuuden energiatehokkuuden parantamiseksi.
- Korkean aurinkosähköpotentiaalin omaaviin kiinteistöihin voidaan asentaa ISS:n yhteistyökumppanin aurinkopaneelit ammattimaisesti ja turvallisesti.

ISS:n monipuolisilla energianhallintapalveluilla parannetaan kiinteistöjen energiatehokkuutta.

3.2.2 Siivouspalvelut

Ympäristövastuullisella siivouksella vaikutamme asiakkaan kiinteistön elinkaareen sekä luomme kiinteistön käyttäjille terveellisen, turvallisen ja viihtyisän työympäristön.

Vuonna 2016 aloitimme valmistautumisen ISO 9001:2015 -standardin mukaisen laatu järjestelmän sertifiointiin siivouspalveluissa. Tavoitteena on, että laatu järjestelmä sertifioidaan kevään 2017 aikana.

Siivouspalvelussa tavoitteenamme on vähentää käytettävien puhdistusaineiden käyttöä. Jo vuonna 2012 aloitimme useita vuosia kestäneen systemaattisen annostelujärjestelmien käyttöönoton. Annostelujärjestelmät ja ainevalikoiman harmonisoiminen ovat kantaneet tulosta puhdistusaineiden kulutuksessa. ISS on tällä hetkellä toimialan edelläkävijä annostelujärjestelmien käytössä.

Vuonna 2016 käytimme puhdistusaineita 9,5 litraa/siivooja. Tavoitteenamme on kääntää puhdistusaineiden käyttö jälleen laskusuuntaan vuonna 2017. Aloitimme vuonna 2016 aktiiviveden käyttökokeilun. Aktiivivedellä pystytään korvaamaan kaikki kohteessa tarvittavat ylläpitosiivousvälineet.

Käytössämme on ympäristömerkitty vaihtoehto kaikille päivittäisessä käytössä oleville tuoteryhmille. Tavoitteenamme on lisätä ympäristömerkittyjen tuotteiden ja aineiden käyttöä. Ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus ostoista on kasvanut tasaisesti ja niiden osuus kaikista siivouksen ostoista oli 46 prosenttia vuonna 2016.

Otimme käyttöön 100-prosenttisesti biohajoavista tuotteista koostuvan tuoteperheen.

Olemme ottaneet käyttöön uuden tuoteperheen, joka koostuu 100-prosenttisesti biohajoavista SURE-tuotteista. SURE-tuotteiden raaka-aineet ovat peräisin elintarviketeollisuuden sivutuotteista kuten sokerijuurikkaasta, maissista, oljesta, vehnäleseestä ja kookoksesta. SURE-tuotteet eivät sisällä keinotekoisia väriaineita, hajusteita, fosfaatteja, kvatteja tai klooriyhdisteitä eikä tuotteita käytettäessä tarvita suojakäsineitä. Vuonna 2017 tulemme laajentamaan SURE-tuotteiden käyttöä asiaskohteissamme.

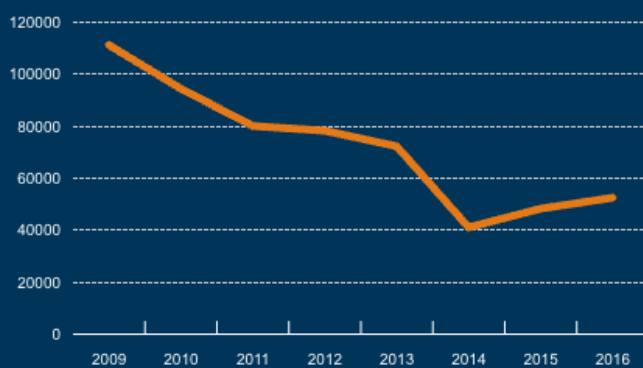
Vuonna 2016 kokeilimme myös robottien käyttöä lattioiden ylläpitosiivouksessa sekä Smart Washroom -ohjelmaa saniteetitiloissa. Smart Washroom -pilotin tuloksena saimme merkittäviä tuloksia materiaalitehokkuuden parantamisessa, kun käsipyyherullien kulutus väheni pilottikohteessa noin 20 prosenttia.

20 %

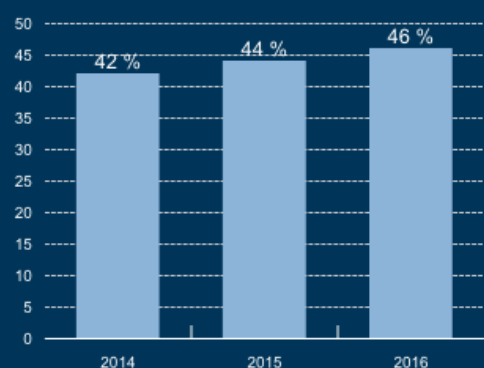
Smart Washroom -pilotti vähensi käsipyyherullien kulutusta 20 prosenttia.

Aloitimme jo vuonna 2014 matalalämpöpesuprosessin käyttöönoton ja olemme jatkaneet sen käyttöönottoa useissa asiaskohteissa myös vuonna 2016. Matalalämpöpesu mahdollistaa mikrokuitutuotteiden pesuprosessista merkittäviä säästöjä niin energian kuin veden kulutuksessa sekä pidentää mikrokuitutuotteiden elinkaarta.

Ylläpitosiivouksessa käytettävien aineiden kulutus
litraa / vuosi



Ympäristömerkittyjen puhdistustuotteiden
osuus ostoista*



*Sisältää aineet, välineet ja muut siivouspalvelussa käytetyt tuotteet

Ylläpitosiivouksessa käytettävien aineiden kulutus litraa / vuosi / siivooja

2011	2012	2013	2014	2015	2016
13,2	11,9	12,9	7,0	8,5	9,5

100 %

Uusi käyttämämme SURE-tuoteperhe
muodostuu 100-prosenttisesti
biohajoavista tuotteista.



Ammattitaitoisella siivouspalvelulla vaikutamme positiivisesti
kiinteistön sisäilmaolosuhteisiin.

Ammattitaitoisella siivouspalvelulla luodaan terveelliset ja viihtyisät olosuhteet kiinteistön käyttäjille

- Valitsemme aina ensisijaisesti ympäristömerkityn puhdistusaineen. ISS:n valikoima sisältää ympäristömerkityn tuotevaihtoehdon kaikille päivittäisessä käytössä oleville tuoteryhmille.
- Uusi käyttämämme SURE-tuoteperhe muodostuu 100-prosenttisesti biohajoavista raaka-aineista valmistetuista tuotteista.
- Käyttämämme puhdistusaineet ovat supertiivisteitä, joiden annostelu toteutetaan annostelujärjestelmien kautta, jolloin käytettävän puhdistusaineen osuus liuksesta on tarkoin määritetty.
- Käyttämämme annostelujärjestelmät vähentävät merkittävästi aineiden kulutusta.
- Mikrokuitutuotteiden matalalämpöpesu vähentää pesuprosessissa kuluvan veden ja energian käyttöä huomattavasti.
- Uusilla lattianhoitomenetelmillä, hyvällä mekaanisella puhdistuksella sekä asiakaskohteisiin laadittavilla lattianhoitosuunnitelmilla ylläpidämme kiinteistön pintamateriaalien kuntoa sekä vähennämme merkittävästi lattioiden perussiivouksen tarvetta.
- Koneiden ja välineiden oikealla käytöllä, huolellisella puhdistamisella sekä säännöllisillä huolloilla pidennämme niiden käyttöikää. Käytössämme on monikäyttöisiä siivousvälineitä, jotka mahdollistavat varaosien käytön.
- Käyttämämme aineet ovat pusseihin pakattuja tiivisteitä, mikä vähentää syntyvän pakkausjätteen määrää. Kestotuotteet ja materiaalihakkuus ovat keskeinen toimintamalli siivouspalveluissa.

3.2.3 Ruokailupalvelut

ISS tarjoaa asiakkailleen vastuullisesti tuotettua lounasruokaa. Ruokamme on turvallista – tunnemme ja varmistamme käyttämiemme raaka-aineiden alkuperän. Suosimme kotimaisia tuotteita sekä Reilun kaupan ja luomutuotteita. Käyttämiemme pääraaka-aineiden osalta kotimaisuusasteemme on 90 prosenttia. Kaikki ravintolamme ovat Portaat Luomuun -ohjelmassa vähintään tasolla kaksi.

Ruokalistamme sisältää monipuolisesti täysjyvävalmisteita, kasviksia, vihanneksia, juureksia, hedelmiä ja kotimaisia marjoja. Huomioimme ruokalistasuunnittelussa sesonkituotteet sekä tuotteiden hiili- ja vesijalanjäljet tarjoamalla esimerkiksi ohraa vaihtoehtona riisille. Tarkastelemme jatkuvasti naudanlihan osuutta tuotevalikoimissamme ja käytämme enenevässä määrin ympäristön kannalta vastuullisempia tuotteita kuten kotimaista rypsiporsasta ja broileria. Emme käytä lainkaan thaimaalaista broileria ruuanvalmistuksessa. Tarjoamme myös useissa ravintoloissamme kasvisruokavaihtoehdon lähes päivittäin.

Käyttämämme kalatuotteet ovat WWF:n suosituksen mukaisia, eli kalakannat ovat elinvoimaisia eikä niiden pyynti aiheuta merkittäviä ympäristöhaittoja. Kaikki käyttämämme kalat ovat MSC-sertifioituja. Kirjolohet ovat lisäksi ASC-sertifioituja.

Olemme vähentäneet kasviproteiininä käytetyn soijan käyttöä korvaamalla sitä muun muassa härkäpapuruoheella ja muilla palkokasveilla sekä nyhtökauralla. Tavoitteenamme on käyttää ainoastaan sertifioitua soijaa vuoteen 2020 mennessä. Yhteistyökumppanimme ovat sitoutuneet WWF:n soijasitoutumukseen, jonka tavoitteena on varmistaa, että vuoteen 2020 mennessä kaikki niiden omien tuotteiden tuotantoketjussa käytetty soija on vastuullisesti tuotettua, Roundtable on Responsible Soy (RTRS)- tai ProTerra-sertifioitua soijaa.

Olemme korvanneet kasviproteiinina käytetyn soijan käyttöä muun muassa härkápavuilla ja muilla palkokasveilla sekä nyhtökauralla.

Emme käytä raaka-aineita, jotka sisältävät natriumglutamaattia, geenimanipuloituja raaka-aineita tai palmuöljyä. Lisäksi vältämme einesten, tyydyttyneiden rasvojen ja suolan liiallista käyttöä.

Olemme jo usean vuoden ajan seuranneet ravintoloidemme hävikkiä tuotannonohjausjärjestelmämme avulla. Tulemme kehittämään ja pilotoimaan vuonna 2017 uutta palvelukonseptia, jolla saadaan vähennettyä myös asiakkaan lautashävikkiä.

Asiakastyytyväisyyden seurannassa käytämme Happy or Not -menetelmää, jonka tuloksia hyödynnetään asiakaskohteen ruokalistasuunnittelussa hävikin minimoimiseksi.



Käyttämämme tuotteet eivät sisällä palmuöljyä.

Vastuullista ruokailupalvelua

- Valikoimissa on luomutuotteita sekä Reilun kaupan ja Rainforest Alliancen tuotteita. Lähirookaa suositetaan aina mahdollisuuksien mukaan. Kaikki ISS:n ravintolat ovat mukana Portaat Luomuun -ohjelmassa vähintään tasolla 2.
- Käyttämämme lihatuotteiden kotimaisuusaste on 90 prosenttia. Naudanlihan käyttöä vähennetään, ja naudanlihaa korvataan kotimaisella broilerilla ja rypsiorsaalla.
- Käyttämämme kalat ovat MSC-sertifioituja. Kirjolohi on lisäksi ASC-sertifioitua.
- Laitteiden tarkoituksenmukaisella ja oikea-aikaisella käytöllä sekä järkevillä valmistusmenetelmillä säästetään keittiössä kuluvaa energiaa.
- Hävikin määrää vähennetään huolellisella ruokalistan suunnittelulla, ruoan valmistuksen jaksottamisella, oikealla valmistusprosessilla sekä ruoan oikealla säilytyksellä.
- Jätteet lajitellaan aina ensisijaisesti materiaali kierrätykseen ja toissijaisesti energiahyötykäyttöön.
- Astiapalautuspisteissä asiakasta ohjeistetaan lajitteluun ISS:n lajitteluohjeilla.

3.2.4 Turvallisuuspalvelut

Turvallisuuspalveluiden keskeisimmät ympäristövaikutukset liittyvät piirivartiointista aiheutuviin CO₂-päästöihin. Tavoitteenamme on vähentää turvallisuuspalveluiden päästöjä teknisiä ratkaisuja kehittämällä.



Tehokas reittisuunnittelu ja taloudellinen ajotapa ovat turvallisuuspalveluiden arkea.

Turvallisuutta asiakkaille päästöjä minimoiden

- Tietoliikenne- ja turvajärjestelmäratkaisuja hyödyntävissä etäpalveluissa minimoidaan turhat ajot ja päästöt asiakkaan turvallisuudesta tinkimättä.
- Reitit suunnitellaan ja optimoidaan etukäteen, ajoissa noudatetaan taloudellista ajotapaa, auton tyhjäkäyntiä vältetään sekä huolehditaan auton oikeista rengaspaineista ja säännöllisistä huolloista. ISS:n autojen CO₂-päästöraja on 140 g/km.
- Palveluun liittyvä sähkö- ja elektroniikkaromu kierrätetään ja paristot lajitellaan paristojen keräykseen.

3.3 Digitaalisuus ekologisen työympäristön tukena

Toimitilajohtamisella on merkittävä rooli työnteon kulttuurin muutoksessa. Kun työnteko ei ole enää sidottu tiettyyn aikaan ja paikkaan, myös toimitilojen tarpeet muuttuvat. Digitaalisuus muuttaa perinteisen toimiston ihmisten ja paikkojen verkostoksi. Virtuaalitoimisto vähentää myös ympäristövaikutuksia, kun pystymme tekemään töitä mistä tahansa ja turhat ajokilometrit sekä ruuhkassa istuminen jäävät pois. Näin säästämme myös aikaa ja pystymme toimimaan tehokkaammin, mistä hyötyy myös asiakas.

Toimitilajohtamisella on merkittävä rooli työnteon kulttuurin muutoksessa.

Toimitilojen ekologisuuteen vaikutetaan lisäksi tilatehokkuuden optimoinnilla. ISS:n käytössä olevien toimitilojen kapasiteettitarvetta on vähentänyt työpisteiden yhteiskäyttöisyys, työn muuttuminen entistä liikkuvammaksi, etätyömahdollisuuksien lisääntyminen sekä ICT-tekniikan mahdollistama virtuaalinen työtapo.

3.3.1 Tila- ja energiatehokkuus

ISS:n toimitilojen määrä on vähentynyt noin 9 000 m² vuosina 2012–2015 ja 7 700m² vuonna 2016. Vuosille 2017–2018 on asetettu tavoitteeksi vähentää pinta-alaa vielä 30 prosenttia. ISS:n tilaverkoston keskeisiä ajatuksia ovat liiketoiminnan tarpeisiin vastaaminen, yhteiskäyttöisyys ja joustavuus. Työ voidaan tehdä siellä, missä se työntekijän, työnantajan ja tehtävän työn kannalta on tarkoituksenmukaisinta.

Toimipisteiden ekologisuutta ja käyttäjien tietoisuutta ympäristövastuullisuudesta kehitetään ISS:llä jatkuvasti. Ympäristöasiat otetaan huomioon, kun tehdään päätöksiä vuokrattavista kohteista. ISS:n uusi pääkonttori otettiin käyttöön keväällä 2016. Uudessa LEED platina -sertifioidussa pääkonttorissamme 90 prosentilla henkilöstöstä on käytössään yhteiskäyttöiset työpisteet ja energia saadaan 100-prosenttisesti vihreästä tuulisähköstä. Tällä hetkellä pääkonttorin lisäksi Turun toimipiste sijaitsee LEED-sertifioidussa yrityspuistossa, Oulun toimipisteemme on saanut konserniltamme kultatasoisen tunnustuksen ekologisuudesta, ja WWF:n Green Office -järjestelmä on käytössä uudella pääkonttorillamme.

Tilaverkoston valinnassa korostuvat ekologisuus, joustavuus ja yhteiskäyttöisyys.

Omien toimitilojen energian ja veden kulutus

	2012	2013	2014	2015	2016
Sähkön ominaiskulutus, kWh/brm ^{2*}	69,1	68,4	61,8	62,0	62,1
Lämmön ominaiskulutus, kWh/brm ^{2*}	153,5	140,6	138,6	126,3	136,8
Energian ominaiskulutus yhteensä, kWh/brm ^{2*}	222,7	209,1	200,3	188,2	198,9
Veden ominaiskulutus, dm ³ /brm ^{2*}	298,6	323,8	370,8	314,3	297,3
Ominaispäästöt yhteensä, kgCO ₂ ekv/brm ^{2*} , **	52,6	49,0	43,4	29,5	30,4
Mitattu sähkönkulutus MWh***				593,5	717,9

* Energian ja veden kulutuksia voidaan tällä hetkellä luotettavasti raportoida kolmesta kohteesta, joissa ISS on ainut toimija. Taulukossa olevat näiden kohteiden kulutustiedot perustuvat mitattuun tietoon.

** Primäärienergian ja päästöjen laskenta on tehty Energiateollisuus ry:n Suomen kaukolämmön ja sähkön tuotannon tilastojen pohjalta. Päästöissä ei ole otettu huomioon alkuperätkuiden/sertifikaattien hiilidioksidivapautta eikä tuonti-/vientisähköä. Energian kulutuksia ei ole normitettu. Lämpö on laskettu 2014 päästötiedoilla. Toimipisteiden kylmäaineiden päästöjä ei ole huomioitu laskelmissa.

*** Kulutus on mittaroitu joko energialaitoksen mittarilla tai kiinteistön alamittarilla.

3.3.2 Jätehuolto

Tavoitteenamme on minimoida omasta toiminnastamme aiheutuvan jätteen syntyä ja tehostaa jätteiden materiaali kiertoa. ISS:n pääkonttorin muutto uusiin tiloihin lisäsi jätemääriä edelliseen vuoteen verrattuna.

Tavoitteenamme on hyödyntää mahdollisimman suuri osa jätteistä materiaalina eli uusien tuotteiden raaka-aineina.

ISS:n toimipisteissä parannettiin lajittelumahdollisuuksia vuonna 2016. Uudet lajittelumahdollisuudet sekä jätteiden polttaminen kaatopaikkasijoituksen sijaan tehostivat jätteiden hyötykäyttöä. Materiaalin kierrätysastetavoite ylitettiin, ja kierrätysprosentti oli 65. Energiantuotantoon päätyi 35 prosenttia jätteistä.

Raportointitiedot perustuvat jätehuoltoyritysten jäte raportointiin. Jäte raportoinnin haasteena on se, että ISS toimii pääsääntöisesti vuokralaisena kiinteistöissä, joissa on useita vuokralaisia. Jäte raportointi perustuu niiden toimitilojen tietoihin, joista jätemäärät saadaan raportoitua kokonaisuudessaan.

Jätteiden loppusijoitus (%)	2013*	2014*	2015*	2016**	Muutos
Energiahötykäyttö	14	33	29	35	▲
Hyötykäyttö materiaalina	49	48	52	65	▲
Kaatopaikka	37	16	17	0	▼
Kierrätettävät vaaralliset jätteet	0	3	2	0	▼

*Neljän toimipisteen jätteet raportoitu

**Viiden toimipisteen jätteet raportoitu 2016 pääkonttorin muuton johdosta

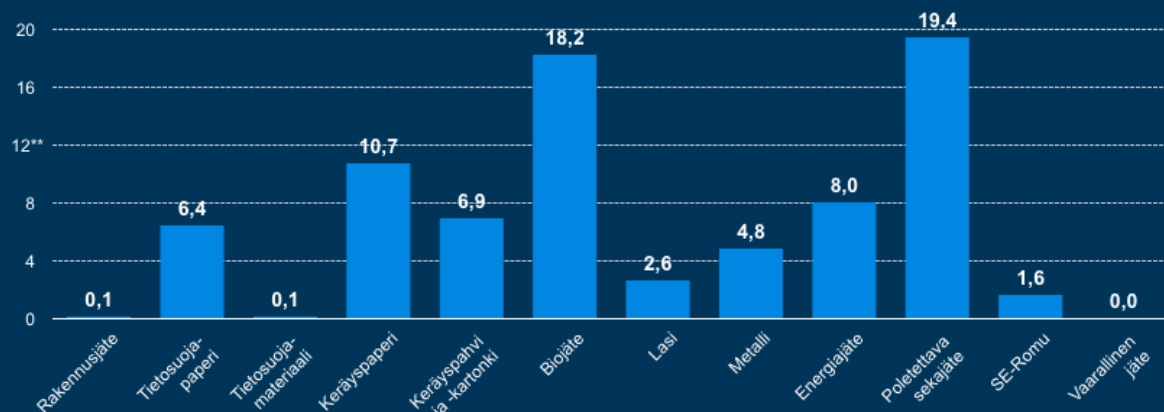
Jätteiden hyötykäyttö* (%)



Hyötykäyttö materiaalina 65
Energiahötykäyttö 35

*Viiden toimipisteen jätteet raportoitu 2016 pääkonttorin muuton johdosta

Jättemäärät jätejakeittain*



*Viiden toimipisteen jätteet raportoitu 2016 pääkonttorin muuton johdosta **Luvut tonneja (t)

3.3.3 Työmatkustus ja liikkuminen

Toimitiloihin liittyvän energiankulutuksen ohella päästöjä aiheutuu palvelutuotantoon liittyvästä liikkumisesta asiakaskohteesta toiseen, työkoneiden käytöstä sekä lentomatkustuksesta. ISS:n käyttämät autot ja työkoneet ovat leasing-autoja ja -koneita. Työsuhdeautoille on asetettu CO₂-päästörajaksi 140 g/km. Uudella pääkonttorilla käytössämme on yhteiskäyttöauto sekä kaksi polkupyörää monipuolistamassa liikkumista asiakaskohteisiin.

Yhteiskäyttöauto ja polkupyörät vähentävät oman auton tarvetta ISS:n pääkonttorilla.

Tuotantoautoista, työkoneista ja lentomatkuksesta aiheutuvat CO₂-päästöt ovat vähentyneet huomattavasti. Suurin syy päästöjen vähentymiseen ovat vähäpäästöiset autot, autokannan jatkuva uusiminen, tuotannonohjaus- ja GPS -järjestelmien tehokkaampi hyödyntäminen sekä ICT-ratkaisujen kehittyminen ja käyttöönotto. Lentoja on korvattu usean vuoden ajan virtuaalineuvotteluin. Lentojen päästöt ovat vähentyneet tasaisesti vuodesta 2012 alkaen.

Päästöt	2013	2014	2015	2016
Työkoneet, tCO ₂ *	1 570	1 378	1 671	1 526
Autot, tCO ₂ *	6 248	6 105	5 692	5 093
Autot ja työkoneet yhteensä, tCO ₂ *	7 818	7 484	7 363	6 619
Lentomatkustus tCO ₂ ekv	545	528	510	482

* WWF:n ilmastolaskuri

4. Asiakkaan asialla

ISS Palvelut on palveluyritys, jonka toiminnan keskiössä on asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen ja niihin vastaaminen parhaalla mahdollisella tavalla. ISS:n asiakaskunta koostuu yrityksistä ja yhteisöistä kaikilla toimialoilla, pienistä suuriin. Palvelumallimme on sovitettu eri toimialojen asiakaskokojen mukaisesti.

Asiakkaiden liiketoiminnan ymmärtäminen on ISS:lle yhtä tärkeää kuin asiantuntijuus omissa palveluissa – vain näin voimme tarjota parhaan palveluratkaisun. Olemme huippuosaaaja jokaisella erillisellä palvelualueellamme, joista rakennetaan aina asiakaslähtöinen ratkaisu. Isonkin asiakkaan tarpeita vastaava kokonaispalveluratkaisu voidaan luoda yhdistämällä kaikki asiakkaan tarvitsemat palvelut yhdeksi helposti hallittavaksi kokonaisuudeksi, juuri sellaiseksi kokonaisuudeksi, joka joustaa ja elää asiakkaan muutosten mukana. Pieniä ja keskisuuria yrityksiä ja yhteisöjä palvelee ISS Direct -palveluilla.

Asiakkaiden liiketoiminnan ymmärtäminen on ISS:lle yhtä tärkeää kuin asiantuntijuus omissa palveluissa.

ISS:n asiakkuusjohtaminen noudattaa arvontuottomallia. Asiakkaillemme kootaan sopivat ratkaisut ISS:n konseptien mukaisista peruspalveluista, joihin liitetään asiakkaan toimintaan liittyvät erityispiirteet. ISS huolehtii, että palveluratkaisua on toteuttamassa oikea määrä henkilöstöä oikealla osaamisella varustettuna. Hyvällä esimiestyöllä varmistamme henkilöstön tyytyväisyyden. Kun palvelu tuotetaan asiakkaalle sovitun mukaisesti hyvällä palveluasenteella, voi asiakas olla tyytyväinen lopputulokseen ja pysyä ISS:n asiakkaana. Palveluratkaisua kehitetään yhdessä, ja asiakas voi lisätä palveluita ISS:n tuotettavaksi. ISS puolestaan huolehtii omasta tehokkaasta toiminnastaan.

ISS:n arvontuottomalli



4.1 Räätelöidyt ja tehokkaat palvelut

ISS Palveluiden henkilöstö työskentelee läheisessä yhteistyössä asiakkaiden kanssa heidän toimitiloissaan. Olemme läsnä asiakkaidemme arjessa ja vastaamme työntekijöiden terveellisestä, viihtyisästä ja turvallisesta työympäristöstä. Etsimme ratkaisuja, jotka parhaiten sopivat asiakkaiden tarpeisiin ja organisaatioihin. Haluamme varmistaa toiminnan tehokkuuden, tuottavuuden ja luotettavuuden oikein mitoitettujen kokonaisuuksien avulla.

ISS on läsnä asiakkaidensa arjessa.

ISS kehittää jatkuvasti uusia, koko alaa hyödyttäviä palveluratkaisuja yhdessä asiakkaiden kanssa. Tavoitteena on pitkäjänteinen kumppanuus asiakkaiden kanssa perinteisen palvelutuottamisen sijaan.

Palveluratkaisumme kattavat kiinteistön koko elinkaaren suunnittelusta ja rakennuttamisesta ylläpito- ja tukipalveluihin eri toimialasegmenteissä. Siivous-, kiinteistön ylläpito- ja turvallisuuspalveluita tuotetaan asiakkaan tarpeiden mukaan. Kussakin erillisessä palvelussa etsitään asiakkaalle parhaiten sopiva ratkaisu. Vuoden 2017 alusta turvallisuuspalvelut tuotetaan tiiviissä yhteistyössä Intera Partnersin kanssa. [ISS myi turvaliiketoimintansa heille vuonna 2016.](#)

[Lue lisää ISS:n palveluista](#)

IFS (Integrated Facility Services) -ratkaisun hyöty yritykselle saadaan aikaan sillä, että erilliset kiinteistö- ja toimitilapalvelut yhdistetään optimaaliseksi, asiakaslähtöiseksi palvelukokonaisuudeksi. Silloin motivoitunut palvelutiimi voi keskittyä kokonaisuuden jatkuvaan kehittämiseen. Hyvin suunnitellut työnkulut parantavat sekä asiakkaan henkilökunnan että palvelutyöntekijöiden tyytyväisyyttä ja palvelun laatua. Jokaisella tiimin jäsenellä on mahdollisuus vaikuttaa oman työnsä ja tiimin työn asiakaslähtöiseen kehittämiseen.

Kokonaispalveluratkaisut räätälöidään asiakkaan tarpeisiin.

Käytämme asiakkuuksissamme palvelumuotoilun keinoja ymmärtääksemme asiakkaan työntekijöiden tai asiakkaiden tarpeet. ISS:lle on tärkeää, että palveluiden avulla parannetaan asiakkaan henkilöstön tyytyväisyyttä ja tehokkuutta sekä asiakkaan tyytyväisyyttä. Asiakkaan kanssa yhdessä tehtävissä työpajoissa ja kehityspalavereissa kasvatetaan yhteistä ymmärrystä palveluiden avulla saavutettavista hyödyistä asiakkaan toiminnassa. Esille nousevat usein turvallisuutta ja työhyvinvointia koskevat näkökulmat, joiden avulla parannetaan sekä asiakkaan että ISS:n henkilöstön hyvinvointia.

CASE

Kadut kunnossa yhteistyöllä



Ylläpitöpäällikkö Saku Kekäläinen (vasemmalla) ja pyöräkoneenkuljettaja Pekka Parviainen Mestarilta sekä palveluohjaaja Mika Holopainen (keskellä) ja toimialapäällikkö Hannu Tiilikainen (oikealla) ISS:ltä ovat toimineet yhdessä jo vuodesta 2004.

Kuopiossa kuntatekniikkalaitos Mestar ja ISS huolehtivat yhdessä, että tiet pysyvät lumesta puhtaina ja kuopiolaisten arki sujuu keskellä talvea.

Kuopiossa vietetään joka vuosi rehellistä suomalaista talvea. Hommia siis riittää. Keväällä isoin työ on hiekan poisto kaduilta.

– Kuntalaiset tuskin koskaan huomaavat, että poistamme hiekat koko keskustasta vain yhden sunnuntain aikana. Se vaatii tarkkaa suunnittelua: liian aikaisin ei hiekkaa kannata poistaa. Yhden päivän aikana keskustassa huristaa 30 konetta, ja katu kerrallaan puhdistamme keskustan. Se päivä jos mikä vaatii yhteistyötä, palveluohjaaja Mika Holopainen ja pyöräkoneenkuljettaja Pekka Parviainen kuvailevat.

ISS:n ketteryys ja laatu vakuuttivat kuopiolaiset.

Ylläpitöpäällikkö Saku Kekäläinen ja pyöräkoneenkuljettaja Pekka Parviainen Mestarilta sekä palveluohjaaja Mika Holopainen ja toimialapäällikkö Hannu Tiilikainen ISS:ltä ovat toimineet yhdessä jo vuodesta 2004.

Ketterä ja laadukas kumppani

Viimeisimmän kilpailutuksen vuonna 2014 ISS voitti muun muassa hyvän kaluston ja tasaisen laadun ansiosta. Yhteistyö jatkuu ainakin syksyllä 2019.

– ISS:n kanssa hommat hoituvat ja tuntee olevansa ammattilaisten kanssa tekemisissä, Mestarin ylläpitopäällikkö Saku Kekäläinen arvioi syitä ISS:n valintaan.

Kuntatekniikkalaitoksen ei tarvinnut sitoutua itse kalliisiin kalustohankintoihin, kun kumppanilta löytyy laadukasta tekniikkaa.

– Meillä on paljon pieniä ketteriä koneita, joita monilla yrityksillä ei ole. Pystymme tekemään sellaiset työt nopeasti, jotka eri koneilla voisivat viedä enemmän aikaa, Kuopion ISS:n toimialapäällikkö Hannu Tiilikainen kuvailee.

LÄHDE:

[ISS WORLD](#)

CASE

Tehokas palveluratkaisu



Yhteistyösopimus Cembritin kanssa kattaa siivouksen sekä tuotannon ja kiinteistön kunnossapitopalvelut.

Cembrit on yksi maailman suurimmista kuitusementtisten tasolevyjen valmistajista ja kehittäjistä. Jotta itse tuotanto toimisi optimaalisesti, koneista ja kiinteistöistä on luonnollisesti pidettävä ensiluokkaista huolta. Sopimus ISS Palveluiden kanssa on tuonut tähän uudenlaista varmuutta, sillä nyt siivous sekä tuotannon ja kiinteistön kunnossapitopalvelut hoituvat yhden luukun kautta.

ISS hoitaa kaiken yhden luukun kautta, yhdellä sopimuksella.

Paikan päällä oleva site manager ja 16 ammattilaista tukevat Cembritiä liiketoiminnan tavoitteiden saavuttamisessa. ISS Palvelut huolehtii, että tuotanto pyörii sujuvasti ja kestää piikkisesonkien paineen.

– Aiemmin meillä oli suuria ongelmia muun muassa huollon huippusesonkien hoidossa. Vuosihuoltojen yhteydessä meidän oli haalittava oman pienen huolto-organisaatiomme täydennykseksi lisää väkeä jopa viidestä eri firmasta, Cembritin tuotantopäällikkö Juha Leppänen perustelee.

Millaisia hyötyjä kokonaispalveluratkaisusta saadaan? [Katso, miten kokonaispalvelu ja kumppanuusperiaate toimii.](#)

LÄHDE: ISS WORLD

CASE

Menestyksekkäs startti yhteistyössä



ISS:n Meeri Kivimäki ja Danske Bank Groupin Teemu Virolainen ovat erittäin tyytyväisiä laajaan yhteistyöhön.

Danske Bank ja ISS Palvelut solmivat keväällä 2015 uuden, koko pankkiryhmittymän kattavan globaalin sopimuksen, jonka onnistunut haltuunotto näkyy jo. Sen mahdollistivat riittävät resurssit, aika, ammattitaito, yhteinen päämäärä sekä menestyksekkäs yhteistyö ISS Palveluiden ja Danske Bankin välillä.

Globaalissa yrityksessä on tärkeää taata palveluiden jatkuvuus ja laatu.

Uudistuttuaan maakohtaisista organisaatioista yhdeksi globaaliksi, pohjoismaiseksi organisaatioksi vuonna 2015 Danske Bank kilpailutti kaikki Nordic Groupin maiden Facility Management -palvelut. Sen tuloksena Danske Bank Group solmi keväällä 2015 uuden globaalin sopimuksen ISS:n kanssa. Merkittävää sopimuksessa on yhteistyön syventäminen niin, että ISS:n vastuu ulottuu palveluiden tuottamisesta myös niiden kehittämiseen, budjettivastuuseen ja päivittäiseen johtamiseen.

– Kun vastuu on keskitetty, pystymme varmistamaan, että parhaimmat käytännöt saadaan hyödynnettyä kaikkialla ja että kokonaispalvelun taso on sama. Samalla varmistamme, että asiakkaamme saavat saman hyvän asiakaskokeman kaikkialla, Danske Bank Groupin kansainvälisten yksiköiden Facility Management -palveluista vastaava Teemu Virolainen kertoo.

Avainhenkilöt ja mittarit ratkaisevia

Organisaation muuttuessa Danske Bankin puolelta siirtyi ISS:lle henkilöitä hoitamaan samankaltaisia työtehtäviä, joita he olivat hoitaneet pankin alaisuudessa. Virolainen näkee, että onnistunut haltuunotto on ollut pitkälti avainhenkilöiden siirtymisen ansiota. Näin tiedot ja taidot eivät kadonneet siirron yhteydessä.

Suomen osalta sopimus kattaa kiinteistön ylläpidon, siivouksen, toimitilapalvelut, turvallisuuden, aulapalvelut, postin-käsittelypalvelut ja kahvipalvelut kaikkialla Suomen Danske Bankeissa. Kesällä 2017 ISS aloittaa myös pääkonttorin ravintolapalvelut.

Mittavan sopimuksen haltuunotossa myös mittareilla ja työkaluilla on merkittävä rooli. Mittareiden merkitys korostuu palvelun tuotantovaiheessa.

– Niiden avulla nähdään, tehdäänkö asioita oikein. On hyvä määritellä, miten ja minkälaisia mittareita seurataan, minkälaisella kokoonpanolla ja millaisten raporttien perusteella, jotta näemme heti, jos jokin asia ei suju. Se, ettei ole tullut notkahduksia, on osoitus onnistumisesta, Virolainen sanoo.

LÄHDE: ISS WORLD

CASE

Täällä luodaan tulevaisuutta



Ympäristöystävällinen ja LEED-luokiteltu Ultimes Business Garden on paitsi ISS:n pääkonttori myös toimitilapalveluiden tulevaisuuslaboratorio.

Käyttäjälähtöisesti rakennettu Ultimes Business Garden on paljon muutakin kuin ISS:n pääkonttori. Se on myös toimitilapalveluiden tulevaisuuslaboratorio, jossa voidaan kehittää uudenlaisia palveluita.

– Meillä on monia erilaisia kumppaneita ja verkostoja eri palveluissa. Jos heillä tai meillä tulee mieleen jokin tulevaisuuden innovaatio, voimme testata sitä tässä ympäristössä. Esimerkiksi, jos siivouksessa löydetään uusia menetelmiä tai tekniikkaa, kuten robotteja, meillä on täällä loistava ympäristö testata niitä omin voimin ja voimme lähteä viemään asiaa systemaattisesti eteenpäin, ISS:n kokonaispalveluratkaisuiden ja liiketoimintaprojektien johtaja Markku Raatikainen sanoo.

ISS:n pääkonttori on tulevaisuuslaboratorio, jossa voidaan kehittää uudenlaisia palveluita.

Ympäristöystävällinen ja LEED-luokiteltu Ultimes Business Garden on ollut toukokuusta lähtien ISS:n pääkonttori, jossa istuvat niin toimitusjohtaja kuin hallintokin. Noin 40 miljoonan euron rakennus on ISS:n kumppanin Peab Investin rakennuttama toimitotalo, jonka kokonaisvaltaisista toimitilapalveluista ISS vastaa.

Se tarkoittaa kiinteistön ylläpitopalveluiden, ruokailupalveluiden, siivouspalveluiden, turvallisuuspalveluiden ja aula- ja toimistopalveluiden johtamista yli palvelurajojen. Palvelutiimin työpäivä on mitoitettu niin, että työntekijät pystyvät siirtymään joustavasti tehtävästä toiseen.

– Henkilökunnalla on pätevyyttä ja osaamista useammasta palvelusta. Esimerkiksi, kun kello 11 käynnistyy lounas, tiimi liikkuu järkevästi ihmisvirran mukana sen sijaan, että joku olisi määriteltä tekemään pelkkää aulaa tai pelkkää ravintolaa. Vaikka se kuulostaa yksinkertaiselta, on kyseessä uusi tapa markkinassa, Raatikainen täsmentää.

LÄHDE: ISS WORLD

CASE

Älyä pitkin käytäviä



Uudenlaiset älytekniikkaratkaisut tuovat tehoa ennakointiin sekä kiinteistöhuoltoon ja näin säästävät kustannuksissa.

ISS Palveluiden päätoimitiloissa testataan IoT-tekniikoita, jotka johtavat tulevaisuudessa tehokkaampaan kiinteistönhuoltoon ja lisäävät sitä kautta asiakasyritysten kustannustehokkuutta ja viihtyisyyttä.

– Kohta meillä on hulvaton määrä dataa, jonka avulla kiinteistöjä voi johtaa järkevämmiin ja tulevia tilanteita voi ennakoita paremmin, sanoo ISS Palveluiden Innovation Manager Harri Nikander.

ISS Palvelut hyödyntää älytekniikkaa voidakseen tarjota asiakkailleen yhä toimivampaa ja kustannustehokkaampaa palvelua.

ISS:n päätoimitiloissa Ultimes Business Gardenissa testataan parhaillaan useampiakin IoT-tekniikoita: älyä, jolla käsihygieniasta saadaan tehostettua ja sensoreita, joilla työskentelyolosuhteet voidaan optimoida.

Yksi tällainen digitaalinen, olemassa olevaa prosessia kehittävä älyratkaisu on Gojon Smartlink. Gojon käsidesi- ja saippua-automaatit ilmoittavat automaattisesti ISS:n työntekijän kännykkään, kun täyttöaine on loppumassa tai jos laitteessa on vikaa. Tiedon avulla laitteet osataan täyttää oikea-aikaisesti ja korjata viiveettä.

Toinen esimerkki ISS Palveluiden päätoimitiloissa parhaillaan testattavista älyratkaisuksista ovat sensorit, jotka mittaavat toimiston lämpötilaa, CO₂-pitoisuutta ja työpisteiden käyttöastetta.

– Sensoreista saatavan tiedon avulla pystymme luomaan optimaaliset työskentelyolosuhteet ja parantamaan tilankäyttöä, Nikander sanoo ja jatkaa:

– Esineiden internet, IoT, on todella iso asia. Maailmassa on pian järjetön määrä laitteita verkon päässä. IoT-innovaatioiden avulla saamme ongelmat ratkaistua ennen kuin käyttäjä ehkä edes huomaa ongelmaa. Kun olemme aktiivisesti mukana testaamassa uusia ratkaisuja, saamme hyviksi havaitut toimintamallit käyttöön ja olemme taas lähempänä tavoitettamme olla maailman paras palveluorganisaatio.

LÄHDE: ISS WORLD

CASE

Kaikkina vuorokaudenaikoina



Kauppojen laajentuneiden aukiolojen myötä työpaikkojen määrä on kasvanut.

Vähittäiskaupan aukioloajat vapautuivat vuodenvaihteessa, ja useat kauppiaat houkuttelevat asiakkaita ruokaostoksille pitämällä ovet auki entistä myöhempään. ISS:n kiinteistöalan asiantuntijat antavat vinkkejä, mitä palvelujen järjestämisessä kaikkina vuorokaudenaikoina kannattaa ottaa huomioon.

Kun valinnanvapaus lisääntyy, hyvä palvelu ratkaisee.

Kun valinnanvapaus lisääntyy, hyvä palvelu ratkaisee. Kaupassa käynnin täytyy tuntua turvalliselta ja mukavalta, oli vuorokaudenaika mikä tahansa.

Kiinteistökustannuksissa iso kuluerä on energia, joten ilmastoinnin ja valaistuksen automaattilaitteita on jo ahkerasti päivitetty vastaamaan muuttuneita tarpeita. Kustannusten nousupaineisiin on mahdollista löytää ratkaisuja myös muilta osa-alueilta.

– Myymälöiden kannattaa kokeilla, mitä mahdollisuuksia pidennetty aukiolo tuo. Samalla voi miettiä, kannattaisiko esimerkiksi siivouspalveluita jakaa nykyisen ilta-, yö- ja aamusiivouksen sijasta päivätunneille. Tällä ratkaisulla voitaisiin reagoida nopeasti päivän tilanteisiin, ja myymälän ylläpitokustannukset aukiolotuntia kohden voisivat jopa laskea, ISS Palveluiden asiakkuusjohtaja Marko Määttä neuvoo.

Määttä kertoo, että ISS on valmistautunut suhteuttamaan palvelutuotantoa kauppojen tarpeen mukaan. Vuoden alku on osoittanut, että työt on pystytty hoitamaan päiväsaikaan ja päivystysresurssitkin ovat riittäneet mainiosti.

– Puhtaanapidossa olemme rekrytoimassa lisää työntekijöitä. Työvoiman lisäystarve on todellinen. Kaupan aukio-
loaikojen muutokset ovat meillä työntekijöiden kannalta hyvä asia, sillä työpaikkojen määrä on jo nyt kasvanut,
Määttä iloitsee.

LÄHDE: ISS WORLD

4.2 Asiakkaan vastuullisuuden edistäminen

Asiakkaan vastuullisuusasioiden edistäminen on keskeisessä asemassa ISS:n palveluissa. Vastuullisuutta ja toimintamalleja kehitetään asiakkaan parhaaksi. Ympäristöasiat ovat tärkeä osa asiakaslähtöistä palveluliiketoimintaa.

4.2.1 Asiakkaan ympäristövastuullisuuden tukeminen

Ympäristövastuullisuus on keskeinen osa päivittäistä toimintaamme. ISS:llä on sitouduttu toiminnan ympäristövaikutusten jatkuvaan ehkäisemiseen ja vähentämiseen. Jatkuvan parantamisen työkaluna toimii valtakunnallisesti sertifioitu ISO 14001:2015 -standardin mukainen ympäristöjärjestelmä.

Tavoitteenamme on tukea asiakasta ympäristötavoitteiden saavuttamisessa energia- ja ekotehokkuuspalveluilla.

40 %

Kiinteistöt muodostavat 40 prosenttia Suomen energiankulutuksesta.

Kiertotalouden edistäminen, kiinteistöjen energiatehokkuus ja olosuhteiden hallinta ovat keskeisiä painopistealueita asiakaskohtaisissa palveluratkaisuissa. Konkreettiset tulokset näkyvät asiakkaan energian ja veden kulutuksessa, päästöjen vähentymisenä sekä jätteiden lajittelun tehostumisena.

CASE

Syynissä ruokahävikki



ISS:n henkilöstöravintolassa suosituksi on tullut myös hävikkiruoan ostaminen.

Yksi ISS Palveluiden suurimmista henkilöstöravintoloista, ravintola Midpoint Espoossa, seuraa ruokahävikkiä aktiivisesti. Midpointissa suosituksi on tullut myös hävikkiruoan ostaminen – esimerkiksi lounaalta ylijäänyttä ruokaa saa edullisina noutoannoksina.

Ravintolapäällikkö Tiina Nurro kertoo, että Midpoint-ravintolassa siirtyi lautasilta ros kiin viime kesäkuussa noin 50 kiloa ruokaa päivässä. 50 kiloa vastaa esimerkiksi täysikasvuisen vuohen tai nuoren karhun painoa, mutta siitä huolimatta se on tuhannen hengen ravintolassa hyvä – siis pieni – luku.

– Kesällä lukua nostavat esimerkiksi vesimelonin kuoret, joita ei ole tarkoitukseen syödä. Lautaselta ros kiin menevän ruoan määrä vaihtelee meillä 20–50 kilon välillä per päivä, ja osaltaan siihen vaikuttaa myös serviettien paino.

Midpointissa on viime vuodesta saakka mitattu lautaselle jääneen biojätteen määrää neljästi vuodessa. Asiakkaat ovat jo oppineet odottamaan hävikkiviikon jälkeistä viikkoa, jolloin hävikkimäärät raportoidaan astianpalautuspisteessä ja myös pöytiin jaetuissa tiedotteissa. Hävikkiviikon aikana ravintolassa on ollut myös Unilever Food Solutionin yhteyshenkilö, jolta aktiivisimmat ovat saaneet lisätietoja ja vinkkejä hävikin vähentämiseen.

Ravintolassa seurataan päivittäin, mitä ruokaa ja mitä aineksia lautasille jää eniten. Havaintoihin reagoidaan esimerkiksi ruokalistoja muuttamalla.

– Viime helmikuussa meillä oli hävikkiviikon kanssa samaan aikaan Intia-teemaviikko. Tuon viikon aikana hävikki väheni lähes puoleen tavallisesta.

LÄHDE: ISS WORLD

Monipuoliset energianhallintapalvelut asiakkaiden käytettävissä

Kiinteistöt muodostavat lähes 40 prosenttia Suomen energiankulutuksesta sekä kasvihuonekaasupäästöistä. Kiinteistökannan uusiutuminen on hidasta, joten toimenpiteet olemassa olevien kiinteistöjen energiatehokkuuden kehittämiseksi ovat välttämättömiä. Ammattimainen kiinteistöjen ylläpito ja käyttö muodostavat perustan kiinteistöjen energia- ja ekotehokkuudelle, arvon säilymiselle ja optimaalisille olosuhteille kiinteistön elinkaaren eri vaiheissa.

ISS:n palveluvalikoima kattaa monipuolisesti kiinteistöjen energiatehokkuutta parantavia ratkaisuja.

ISS:n palveluvalikoima kattaa monipuolisesti energiatehokkuuteen liittyviä ratkaisuja, joilla voidaan parantaa asiakkaidemme kiinteistöjen energianhallintaa ja vähentää syntyviä kasvihuonepäästöjä. Vuonna 2016 järjestimme kaksi erisistä asiantuntijawebinaaria: 5 vinkkiä kiinteistöjen energiatehokkuuteen sekä Ennakoinnilla hyvät sisäilmaolosuhteet.

CASE

Huikea energiansäästötavoite toteutuu



ISS Palveluiden asiakkuusjohtaja Petri Halonen on tyytyväinen Senaatti-kiinteistöjen kanssa saavutettuihin tuloksiin.

ISS Palveluiden ja Senaatti-kiinteistöjen yhteistyö on kumppanuutta, jossa kumpikin joko onnistuu tai epäonnistuu. Tärkeimmät hyödyt yhteistyöstä ovat energiansäästö, rahalliset säästöt ja työn tuottavuuden paraneminen.

ISS on onnistunut säästämään energiakustannuksia vuosittain kaksi prosenttia vuodesta 2008 lähtien.

Senaatti-kiinteistöt on valtion liikelaitos, joka hallinnoi Säätytaloa ja tuhansia muita sille luovutettuja rakennuksia. Yksi päätehtävistä on kiinteistöjen arvon säilyttäminen. Toinen tehtävä on auttaa valtion virastoja ja laitoksia niiden toimitila-asioissa. Näihin tehtäviin Senaatti-kiinteistöt on valinnut yhdeksi luottokumppanikseen ISS:n.

ISS on ollut vahvasti mukana Senaatti-kiinteistöjen etävalvontatoiminnan kehittämisessä. Etävalvonnalla tarkkaillaan olosuhteita, kuten lämpötiloja ja sisäilman laatua sekä energiatehokkuutta. Kiinteistöt on varustettu antureilla, ja monitoreiden kautta kiinteistöjen olosuhteita voi seurata. Jos niissä tapahtuu muutoksia, on helppo reagoida nopeasti.

– Tavoitteenamme on ollut säästää kokonaisenergiakustannuksia kaksi prosenttia vuodessa. Olemme onnistuneet siinä vuodesta 2008 lähtien, kertoo ISS Palveluiden asiakkuusjohtaja Petri Halonen.

Samalla tarkkaillaan tiiviisti sisäolosuhteiden optimaalista tasoa, sillä tutkimusten mukaan sisäolosuhteet vaikuttavat merkittävästi työn tuottavuuteen.

– Olemme pystyneet yhdessä ISS:n kanssa luomaan hyviä työolosuhteita ja sitä kautta parantamaan työn tuottavuutta. Kohteissamme on 50 000 käyttäjää. Kun työn tuottavuus paranee prosentilla, koituu siitä valtavat säästöt valtiolle ja yhteiskunnalle. Rakennuksemme ovat valtion virastojen laitoksia, eli ne toimivat veronmaksajien rahoilla. Sitä kautta säästöt kanavoituvat veronmaksajille, Senaatti-kiinteistöjen ylläpitoprosessien omistaja Risto Rautiola kertoo.

LÄHDE: ISS WORLD

ISS wise -palvelu tarjoaa asiantuntemusta asiakkaan kiinteistökannan energian- ja olosuhteiden hallintaan

ISS wise -palvelu tuo tehokkuutta ISS:n asiakkaiden kiinteistöjen energian käyttöön ja olosuhteiden hallintaan. ISS wise on kiinteistön energianhallintapalvelu, joka muodostuu kiinteistöhoitajan päivittäisestä työstä asiakaskohteessa, energianhallintakeskuksen etävalvonnasta sekä taloteknisten erikoisosaajien ammattitaitoisesta kiinteistön ylläpidosta. Energianhallintapalveluilla otamme kokonaisvastuun asiakkaan kiinteistön toimivuudesta, viihtyisyydestä ja energiatehokkuudesta, mistä hyötyvät niin kiinteistön käyttäjät kuin omistajat.

Kiinteistön käyttäjille palvelu merkitsee hyviä työskentelyolosuhteita, viihtyisyyttä sekä turvallisuutta, sillä palvelun kulmakivenä on olosuhteiden hallinta. Kiinteistönomistajat hyötyvät ISS wise -palvelusta energiansäästön tuoman kustannussäästön lisäksi kiinteistön säilyttäessä arvonsa sekä hallinnoinnin helpottuessa.

ISS:n ammattilaiset ovat jo yli 10 vuoden ajan valvoneet satojen suurten kiinteistöjen rakennusautomaation toimivuutta ISS:n Energianhallintakeskuksessa.

ISS:n Energianhallintakeskuksessa työskentelee yli kymmenen talotekniikka-alan ammattilaista diplomi-insinööristä rakennusautomaatioasentajaan. He valvovat 24/7, että palveluun kytkettyjen kiinteistöjen automaatiojärjestelmät ja kiinteistötökenniset laitteet toimivat ja että lämmön, sähkön ja veden käyttö on optimaalista. Energiaa kuluu vähemmän ja kustannussäästöjä syntyy. Tehokkaalla talotekniikalla kutistetaan samalla kiinteistön hiilijalanjälkeä.

ISS wise -palvelun avulla asiakkaat ovat säästäneet lämmityskustannuksista jopa 30 prosenttia. Pelkillä toimintatapojen ja käyttötottumusten muutoksilla tästä on mahdollista saavuttaa 15 prosenttia. Toiset 15 prosenttia saavutetaan investoinneilla, jotka maksavat itsensä takaisin alle kymmenessä vuodessa. Sähkökuluista on mahdollista säästää jopa 15 prosenttia. Palvelun ensimmäisinä vuosina saavutetaan keskimäärin suurimmat säästöt kohteen energiankulutuksessa, mutta myös pitkään ISS wise -palvelun piirissä olevissa asiakkuuksissa saavutetaan säästöjä.

ISS:n ammattilaiset mukana toteuttamassa energiansäästöinvestointeja

ISS:n kumppanina laajoissa energiatehokkuusinvestoinneissa toimii energiatehokkuuteen keskittyvä palveluyritys LeaseGreen. Yhteistyö mahdollistaa ISS:n asiakkaille laajat talotekniset investoinnit sopimusmallilla, jossa asiakas maksaa toteutetut investoinnit syntyneillä energiansäästöillä. Yhteistyömallissa LeaseGreen suunnittelee ja rahoittaa asiakkaiden energiansäästöinvestoinnit ja ISS:n ammattilaiset toteuttavat hankkeessa sovitut modernisoinnit ja korjaukset. Yhteistyön tavoitteena on pienentää asiakkaiden kiinteistöjen energia- ja hoitokustannuksia sekä vähentää päästöjä. Suurimmat säästöt saadaan ilmanvaihdon, sisä- ja ulkovalaistuksen sekä kiinteistöautomaatiikan uudistamisesta.

Kiinteistön omistaja hyötyy uudistuksista esimerkiksi energiakustannusten ja kiinteistön korjausvelan pienenemisenä sekä valaistuksen ja sisäilman paranemisena. Kiinteistön käyttäjätkin hyötyvät, sillä kiinteistössä asiointi on miellyttävämpää, kun lämpö ja valaistus ovat kohdallaan ja sisäilmaolosuhteet ovat hyvät. Yleensä kannattavimpia toimenpiteitä ovat ilmanvaihdon modernisointi ja muuttaminen tarpeenmukaiseksi, vedensäästö ja valaistuksen vaihtaminen LED-valaistukseen.

ISS:n ja LeaseGreenin yhteistyön tuloksena useiden kiinteistöjen talotekniikkaa on modernisoitu nopeasti ja ilman asiakkaiden suoraa rahoitusta.

CASE

Yrityspuisto Spektrin talotekniikka modernisoitiin perusteellisesti

”Spektri on hieno esimerkki siitä, miten ikääntyneen kiinteistön kilpailukyky palautetaan.”

Spektri on pinta-alaltaan 55 000 neliömetrin suuruinen yrityspuisto Espoon Tapiolassa. Rakennukset ovat tuttu näky kaikille Kehä Ykköseltä Länsiväylälle päin ajaneille. Yrityspuisto koostuu yhteensä viidestä rakennuksesta, jotka on rakennettu 90-luvun aikana. Vanhimpien osien talotekniikka oli tullut tiensä loppupuolelle ja kaipasi uudistamista.

ISS ja LeaseGreen Oy toteuttivat talotekniikan modernisaation vuoden 2016 aikana Kvintti-rakennuksessa. Rakennuksen omistaa Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Etera.

Rakennuksen talotekniikka modernisoitiin perusteellisesti. ISS:n käsittelyyn pääsivät rakennusautomaatio ja ilmanvaihto. Myös valaistusta lisättiin. Samalla huolehdittiin valaistuksen ohjauksesta tarpeenmukaisesti. Tämän lisäksi rakennuksen jäähdytys nostettiin nykyaikaan uudella jäähdytyskoneella. Vanhojen laitteiden korvaamisen lisäksi asennettiin paljon anturointia kertomaan kiinteistön tilasta ja ohjaamaan niin vanhoja kuin uusiakin toimilaitteita. Nyt kiinteistön eri osia pystytään seuraamaan tarkasti ja luomaan parhaat mahdolliset olosuhteet kunkin osan käytön ja tarpeen mukaan. Energiaa säästyy myös kun samanaikaisesta lämmittämisestä ja jäähdyttämisestä päästään eroon.

Saneerauksen yhteydessä huomioitiin tämän päivän tilatarpeen ja yrityspuiston käyttäjien mahdollisuudet muuttaa käyttämiään tiloja. Tavoitteena oli ennen kaikkea asiakkaille tarjottavien sisäolosuhteiden nouseminen erinomaiselle tasolle. Pienentyneet energiakustannukset tulevat kaupanpäällisenä.

Spektrin toimitusjohtaja Outi Kymäläinen sanoo, että projektin tavoitteena on Spektrin palauttaminen pääkaupunkiseudun yrityspuistojen kärkeen.

– Työntekijöiden viihtyvyys ja energiatehokkuus ovat hyvin tärkeitä asioita meidän vuokralaisille, joiden joukossa on paljon korkean teknologian yrityksiä, Kymäläinen kertoo.

– Kiinteistön käyttäjien olosuhteet nousevat hyvältä erinomaiselle tasolle, ja samalla säästämme energiaa. Työtä on ilo tehdä, kun toimistossa on raikas ilma ja sopiva lämpötila. Tilakohtaiset säätömahdollisuudet paranevat. Huollon tarve vähenee.

– Spektri on hieno esimerkki siitä, miten ikääntyneen kiinteistön kilpailukyky palautetaan, LeaseGreenin toimitusjohtaja Tomi Mäkipelto sanoo.

– Kiinteistötekniikan ja tilamuutosten yhdistelmällä saavutetaan usein hyvä tai jopa erinomainen tuotto kiinteistöjen omistajille. Omistajan salkkuun liittyviä riskejä voidaan hallita investoinneilla, joiden kannattavuus on vähintäänkin hyvä ja ennustettavuus korkea.

Hanke toteutettiin säästösopimusmallilla, jossa kiinteistö maksaa investoinnin usean vuoden aikana kuukausimaksulla, joka on pienempi kuin säästetyn energian hinta.

Energiamanageri asiakkaan asialla

ISS:n energiamanagerit johtavat asiakkaiden energia-asioiden hallintaa ja suunnittelevat tarvittavat toimenpiteet energianhallinnan kehittämiseksi. Energiamanagerin tehtävät soveltuvat parhaiten isojen kiinteistöjen, suuren kiinteistömäärän tai maantieteellisesti hajallaan olevan kiinteistökannan systemaattiseen kehittämiseen.

Energiamanagerin tehtävät soveltuvat parhaiten isojen kiinteistöjen tai suuren kiinteistömäärän systemaattiseen kehittämiseen.

Palvelun sisältö ja painopistealueet räätälöidään aina asiakkaan tarpeen, kiinteistöstrategian ja kiinteistön elinkaaren vaiheen mukaisesti. Jotkut asiakkaistamme saattavat tarvita raportointia ympäristösertifikaattia varten, toiset taas haluavat säästää käyttökustannuksissa tai tehostaa muuten kiinteistön elinkaaren hallintaa. Kahta täsmälleen samanlaisella toimenkuvalla työskentelevää energiamanageria ei ole.

Kulutustiedot ja niiden läpikäynti muodostavat perustan ISS:n energiamanagerin työlle. Poikkeamiin puututaan, ja vertailua eri kiinteistöjen sekä saman toimialan kesken tehdään säännöllisesti. Energiamanagerit tapaavat laitevalmistajia, tekevät elinkaarikustannuslaskelmia sekä kehittävät raportointi- ja tavoiteasetantaa asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Energiamanagerin tehtäviin sisältyy olennaisena osana myös viestimistä asiakkaan organisaatiossa, jotta kiinteistön käyttäjät osaa- vat ottaa energiansäästön huomioon omassa toiminnassaan.

Uusiutuvaa energiaa asiantuntevasti asennettuna

Asiakkaidemme kiinnostus uusiutuvia energiamuotoja kohtaan on kasvanut jatkuvasti. ISS on ollut asiakkaiden tukena esimerkiksi bioenergiatuotannossa ylläpitämällä muutamia pellettilaitoksia. Uusiutuvat energiamuodot ovat kehittyneet viime vuosina huomattavasti ja muun muassa aurinkosähköjärjestelmät ovat yleistyneet Suomessa.

ISS:n ammattilaiset asentavat asiakkaiden aurinkosähköjärjestelmiä.

ISS:n rooli aurinkosähköjärjestelmien käytön lisäämiseksi on aurinkosähköpotentiaalin kartoittaminen asiakkaille, takaisinmaksuaikojen laskenta sekä käyttöönoton yhteydessä ammattitaitoinen asentaminen. ISS on tehnyt yhteistyösopimuksen aurinkosähköjärjestelmistä Oulun Energia konserniin kuuluvan Oulun sähkönmyynnin kanssa. Oulun Energia suunnittelee ja myy järjestelmät ja ISS:n vastuulla on asentaa ne paikalleen turvallisesti ja huolellisesti. Huhtikuussa auringon paistaessa kirkkaasti taivaalta ISS järjesti asiakkailleen seminaarin, jossa jaettiin runsaasti ajankohtaista tietoa aurinkoenergian mahdollisuuksista.

Mittauspalveluilla kulutustiedot haltuun

Lähtötietojen selvittäminen on energiatehokkuuden parantamisessa kaiken perusta. Siihen kuuluvat muun muassa kulu- tuksen selvittäminen, käyttötottumusten kartoitus, lämmityksen säädön toiminnan arviointi, sisälämpötilojen mittaaminen, ilmanvaihdon ja valaistuksen käyntiaikojen selvittäminen sekä käyttöveden virtaamien mittaaminen.

ISS:n mittauspalvelut ottaa vastuun asiakkaan kulutustietojen keräämisestä ja toimittamisesta järjestelmiin.

Vaikka lähes kaikki sähköliittymät ja kaukolämpöliittymät ovat nykyisin älykkään etämittauksen takana, on kiinteistöissä vielä suuri joukko mittauksia, jotka kiinteistönhoitaja käy lukemassa paikan päällä. Tämän lisäksi laajoissa kiinteistöissä pelkkä päämittaus ei anna riittävän tarkkaa tietoa kiinteistön oikean toiminnan varmistamiseksi. Tilanne voi olla myös se, että tiedot ovat hajallaan ja kokonaiskuvan saaminen tilanteesta on vaikeaa.

ISS voi ottaa vastuun asiakkaan kulutustiedon keräämisestä automaattisesti ja sen toimittamisesta järjestelmiin. Toteutamme kaiken kokoisia mittausjärjestelyjä. Omina tuotteina ovat muun muassa mittauskeskitin ja mittauspalvelin. ISS:n järjestelmän erityispiirre on, että sillä pystyy mittaamaan mitä tahansa, mihin saa anturin tai mittarin asennettua.

ISS:n ympäristöpalvelut osana asiakkaan yhteiskuntavastuullisuutta

Yritysten vastuullisuusasiat koetaan yhä tärkeämpänä niin ulkoisten kuin sisäistenkin vaatimusten johdosta. Ympäristövastuullisuuden eri osa-alueet ovat jatkuvassa muutoksessa: ympäristölainsäädäntö, jätehuoltoala ja erilaiset raportointivaatimukset muuttuvat jatkuvasti. Uudet vaatimukset haastavat asiakkaat ja ISS:n palveluntuottajana innovoimaan ja miettimään uusia kiertotalouden ratkaisuja, joilla kehitetään asiakkaiden ympäristövastuullisuutta.

Asiakkaat luottavat ISS:n asiantuntemukseen energia- ja ympäristöasioissa ja ISS osallistuu usein asiakkaan ympäristöjohtamisen kehittämiseen. ISS tarjoaa asiakkaille monipuolisia ekopalveluja, joista asiakas voi koota itselleen sopivan palvelukokonaisuuden oman tarpeen mukaisesti.

Ekopalvelut pienentävät asiakkaan hiilijalanjälkeä ja keskitetty jätehuolto lisää kustannustehokkuutta.

Kiertotalouden ytimessä – materiaalit uusiokäyttöön ISS:n kanssa

Jätevirtojen hallinta on keskeinen ympäristöpalvelujemme osa-alue. ISS:n tuottamilla ympäristöpalveluilla pureudutaan asiakkaiden materiaalitehokkuuteen ja jätteiden hyötykäytön lisäämiseen. Tavoitteena on saada mahdollisimman iso osa jätteistä uudelleen kiertoon raaka-aineena ja vasta toissijaisesti energiana.

ISS:n jätehuoltopalvelut eivät ole vain perinteistä jätteiden kuljetusta. Sen sijaan tarjoamme asiakaskohtaisia ympäristöpalveluratkaisuja, joissa jätehuoltoa tarkastellaan kokonaisuutena. Jätehuollon kokonaisuus muodostuu muun muassa optimoiduista keräysvälineistä, kuljetuksista, jätteiden oikeanlaisesta käsittelystä ja raportoinnista. Tarvittaessa teemme myös CO₂-laskentaa osana jätehuoltoa. Keskitetty jätehuolto vähentää asiakkaan kustannuksia ja varmistaa kokonaisvaltaisen jätehuollon hallinnan aina syntypaikkalajittelusta käsittelyyn. Palvelua kehitetään jatkuvasti, ja sovittujen tavoitteiden toteutumista seurataan asiakastytyväisyyskyselyillä sekä jätehuollon yhteistyökumppaneille tehtävillä HSEQ-auditoinneilla.

Lakimuutokset ja uudet kiertotalouden tavoitteet ovat mullistaneet jätehuoltoalaa. Kierrättäminen ei ole vain ympäristöasia, vaan lajittelun jatkuvalla parantamisella vältetään ylimääräisiä kustannuksia. Myös uusien lakien tuomien muutosten vaikuttavuutta seurataan ja jalkautetaan käytäntöön. Suurimpana muutoksena oli vuoden 2016 alusta voimaan tullut orgaanisen jätteen kaatopaikkakielto, joka tehostaa kiertotalouden kansallisia tavoitteita ja vie materiaalikierätyksessä hyödyntämättömät jätteet polttolaitoksille.

ISS kannustaa kaikkia oikeaoppiseen lajitteluun ja materiaalien käyttöön



ISS:n ympäristökoulutuksen saanut henkilökunta auttaa asiakasta vähentämään jätteen syntyä ja huolehtimaan sen kierrätyksestä ja hyötykäytöstä.



ISS:n läsnä oleva henkilöstö neuvoo ja opastaa asiakasta ja seuraa lajittelun onnistumista.



Asiakkaan ja ISS:n yhteisissä palavereissa mietitään lajittelun tehostamismahdollisuuksia hyödyntäen jäteraportointia.



Asiakas lajittelee jätteet ohjeiden mukaan.



Jätteet hyödynnetään ensisijaisesti materiaalina ja toissijaisesti energiana.



ISS:n henkilöstö vie jätteet keskitettyyn jätepiisteeseen.



Jätteet noudetaan kiinteistöstä kustannustehokkaasti ISS:n yhteistyöverkoston kalustolla asianmukaisesti käsiteltäväksi.

CASE

Jätehuoltoa Danske Bankissa

Danske Bankin jätehuoltoratkaisussa korostuu tietoturvajätteen turvallinen käsittely.

ISS tarjoaa Danske Bankille valtakunnallista jätehuoltopalvelua sisältäen Haagan ja Salmisaaren pääkonttoreiden lisäksi asiakaskonttorit ympäri Suomea. Jätehuollosta on saatu suurin hyöty integroituna muihin ISS:n palveluihin: päivittäin niin toimistot, ravintola kuin työterveyshuoltokin ovat mukana jätehuollon piirissä.

Danske Bankin jätehuollon erityispiirteenä on erityiskäsittelyä vaativan tietoturvajätteen osuus. Tietoturvapaperin ja tietoturvamuovin käsittely vaatii ammattitaitoa ja luotettavan jätehuollon kumppanin. Vaatimukset pankin asiakkaiden tietojen käsittelylle ja tuhoamiselle ovat erittäin tiukat. Luottamuksellisten asiakastietojen ja tietoturvajätteen joutuminen väärin käsiin voi olla korvaamaton riski pankin asiakkaille.

Danske Bankin jätemääriä seurataan raportointityökalun avulla ja analysoidaan säännöllisissä jätehuollon palaverissa, joissa käydään läpi kulunut kausi ja suunnitellaan tulevia tavoitteita kustannustehokkuuden lisäämisen ja jätemäärien vähentämisen osalta. Oman haasteensa jätehuoltopalveluun tuovat tulevaisuudessa molempien pääkonttotoimintojen muutot Pasilaan, mikä vaikuttaa myös jätteiden keräilyyn ja uuden toimitilan jätehuollon suunnitteluun.

Normaalin jätehuollon ohella maaliskuussa vietettiin Danske Bankin pääkonttorilla Earth Day -päivää. Yhdessä asiakkaan kanssa suunnitellun teemapäivän tarkoituksena oli kiinnittää huomio kulutustottumuksiin. Vinkit niin kertakäyttömukien vähentämiseen, paperin turhaan tulostamiseen, ruokahävikin pienentämiseen ja pyöräilyn suosimiseen tulivat henkilöstölle ja pankin vierailijoille tutuiksi. ISS:n kampanjapisteellä annettiin myös energiansäästövinkejä niin työpaikalla kuin kotona hyödynnettäviksi. Idearikas päivä sai pankin työntekijöiltä erinomaista palautetta!

ISS ympäristöhoitaja asiakkaan arjen tukena

Ympäristöhoitaja huolehtii jätehuollon päivittäisistä toimista asiakaskohteessa sekä opastaa kiinteistön käyttäjiä lajittelussa.

Kierrätyspisteiden ja astioiden suunnittelu, optimoitu ja tehokas sisälogistiikka, riskinhallinta ja turvallisuus, vaarallisten jätteiden kokonaisvastuu sekä asiakkaan henkilöstölle järjestettävät ympäristökoulutukset ja teemapäivät ovat ISS ympäristöhoitajan vastuulla ja vaikuttavat merkittävästi jätteiden synnyn ehkäisemiseen ja hyötykäytön parantamiseen kohteessa. Kokonaisvaltainen logistiikan hallinta on kustannustehokas vaihtoehto erityisesti tehdas- ja kauppakeskussegmenteissä.

CASE

Kokonaisvaltaista ympäristöpalvelua Valmet Rautpohjassa



ISS ympäristöhoitaja Daniel Edwards Valmet Rautpohjassa.

ISS Palveluilla ja Valmetilla on pitkä yhteinen historia ympäristöpalveluissa. Valmet toimittaa teknologiaa, automaatiota ja palveluita sellu-, paperi- ja energiateollisuudelle, ja vuodesta 2003 saakka olemme hoitaneet Rautpohjan vaativan tehdaskohteen jätehuoltoa kokonaisvaltaisesti.

ISS ympäristöpalvelut kattavat jätehuollon suunnittelun ja päivittäisen jätehuollon sisälogistiikan tehdasalueella varmistuen, että jätteet kierrätetään oikein. Ympäristöpalvelun käynnistyessä aiemmin hajanaisesti hoidetut osakokonaisuudet otettiin systemaattisen seurannan ja organisoinnin piiriin: muun muassa jäteasiat kartoitettiin ja merkittiin yhtenäisesti, jätteidenkuljetuskäytäntöä kehitettiin, vaihtoehtoiset jätteiden vastaanottajat ja taloudellisesti kannattavat erilliskerättävät jätejakeet kartoitettiin ja käyttöön otettiin aiempaa parempi ja yksityiskohtaisempi jäteraportointi.

– ISS ympäristöhoitajat ovat tärkeä lenkki Valmetin päivittäisessä toiminnassa, kertoo Valmetin HSE Manager Sini Peltola.

– Ympäristöhoitajat huolehtivat tuotannon tukitehtävistä, ja heidän puuttumisensa näkyisikin varsin pian konkreettisesti arjessamme. Esimerkiksi jäteasiat jäisivät tyhjentämättä, voiteluainelisäykset toimittamatta, vaaralliset jätteet lähettämättä sekä leikkuunesteen kunnon seuranta toteuttamatta. Ympäristöhoitajan läsnäolo mahdollistaa nopean reagoinnin muuttuviin tarpeisiin. Toiminnan keskittäminen on myös helpottanut raportointia ja vähentänyt aiemmin siihen käytettyä aikaa.

Ympäristöpalveluiden hallinnan lisäksi ISS:n henkilöstö on vuoden 2016 aikana raportoinut Valmetin HSE-monitor-järjestelmään reilut 30 turvallisuushavaintoa liittyen muun muassa tehdasalueen ympäristövahinkoihin ja jätteiden lajitteluun.

– Yhteisellä työpaikalla esiin tulleista vaaratilanteista pyritään oppimaan yhdessä, ja Valmetin omissa turvallisuus-hankkeissa onkin benchmarkattu ISS:n vastaavaan asiaan liittyviä käytänteitä. Valmetilla ISS:läisten vaaratilannera-portointiaktiivisuus on ollut ilahduttavan hyvällä tasolla, Peltola kiittelee.

Pidetyillä lajittelukoulutuksilla, opastuksilla sekä tiedottamisella pyritään parantamaan lajittelua jätteen syntypaikas-sa, jolloin saadaan kustannussäästöjä.

– Voin suositella ISS:n ympäristöhoitopalveluja, Peltola tiivistää ja jatkaa: – Ulkoistettu palvelu ei kuitenkaan toimi yksinään: ilman toimivaa suhdetta ja yhteistyötä palvelusta ei ole mahdollista saada parasta lopputulosta irti – kum-makaan toimijan näkökulmasta.

”ISS ympäristöhoitajat ovat tärkeä lenkki Valmetin päivittäisessä toiminnassa”, kertoo Valmetin HSE Manager Sini Peltola.

Ympäristöasiantuntijat innostavat jatkuvaan parantamiseen

Käytännönläheisen ympäristöhoitaja- ja ympäristöpalvelun lisäksi asiakkaalle räätälöity korkean profiilin ympäristöasian-tuntijapalvelu on asiakkaan ympäristöjohtamiselle erinomainen lisä.

ISS ympäristöasiantuntija on avainasemassa kiinteistöihin liittyvissä ympäristöjohtamisen kehitystoimissa. ISS ympäristö-asiantuntija voi johtaa asiakkaan ympäristöprojekteja, kuten LEED-, ISO14001- ja Green Office -sertifiointeja. Kun projek-tin vetovastuu on luotettavalla kumppanilla, on asiakkaan helpompi keskittyä ydinliiketoimintaansa. Vuonna 2016 ISS:n ympäristöasiantuntija on ollut mukana esimerkiksi asiakkaan LEED-sertifiointiprojektissa. Lisäksi ISS ympäristöasiantun-tijat ovat järjestäneet yhdessä asiakkaiden kanssa erilaisia teemapäiviä, joissa kiinteistön käyttäjiä on neuvottu jätteiden lajittelussa ja energiansäästöissä sekä kannustettu työmatkapyöräilyyn pyöräkampanjan kautta. Yhdessä tekeminen, oppi-minen ja jatkuva parantaminen ovat teemapäivien parasta antia.

Myös jätehuollon kokonaisvaltainen hallinta ja kehittäminen, budjetointi ja säästömahdollisuudet, raportoinnin yhteneväi-syys ja analysointi, best practise -mallit ja kehitysehdotukset, koulutukset ja tavoitteet, auditoinnit ja seuranta tai kokonai-suuden koordinointi ja raportointi ovat tyypillisiä ympäristöasiantuntijan tehtäviä. Ympäristöasiantuntijan tehtävät voidaan tarvittaessa yhdistää muihin ISS:n palveluihin, kuten energiamanagerin rooliin.

”Mielestäni työssäni tärkeintä on se, että yhdyshenkilö voi itse keskittyä suurempiin linjauksiin. Toimenpiteiden jalkautus hoituu minun puolestani.” – ISS ympäristöasiantuntija

CASE

Tuloksellista ja kattavaa energia- ja ympäristöpalvelua Tieto Oy:lle

Tieto Oy on ISS:n valtakunnallinen asiakas. Kuvassa Tiedon uusi pääkonttori Espoon Keilalahdessa.

ISS on tarjonnut vuodesta lähtien 2014 ohjelmisto- ja palveluyritys Tieto Oy:lle koko Suomen toiminnot kattavaa ympäristöasiantuntijapalvelua. ISS:n energia- ja ympäristöasiantuntija vastaa ISO14001 -standardin mukaisen ympäristöjohtamisjärjestelmän ylläpidosta, kehittämisestä sekä käytännön toimenpiteistä niin toimistoissa kuin kone-saleissa.

ISS tuottaa Tiedolle monipuolisia energia- ja ympäristö-asiantuntijapalveluja valtakunnallisesti.

Myös Tiedon uudella pääkonttorilla Espoon Keilalahdessa on huomioitu ympäristöasiat monella tapaa. Keilalahdessa hyödynnetään muun muassa LED-valoja, liiketunnistimia sekä sertifioitua tuulisähköä. Kohteen jäähdytys hoidetaan meriveden avulla.

Rakennus on yhdistetty ISS wise -palvelulla Energianhallintakeskukseen, jossa seurataan säännöllisesti kohteen lämmitystä, ilmanvaihtoa ja ilmastointia sekä taloteknisiä asetuksia etänä. Esimerkiksi vuonna 2015 etäseurannalla sekä kiinteistöhuollon toimenpiteillä sähkön kulutusta vähennettiin 10 prosentilla Tiedon Haagan-toimistossa, vaikka samanaikaisesti toimipisteen henkilömäärä kasvoi.

Tiedon pääkonttori tullaan myös sertifioimaan LEED-ympäristöluokituksen mukaisesti.

– Keilalahden LEED-sertifiointi tukee vahvasti Tiedon globaalia tavoitetta siirtyä entistä vihreämpiin ja energiatehokkaampiin kiinteistöihin, kertoo Tiedon Head of Facilities Ville Jallinoja.

ISS:n ympäristöasiantuntija on ollut tiivisti mukana LEED-sertifiointihankkeessa, ja kohteeseen on hankittu muun muassa energiatehokkaita ICT-laitteita sekä ympäristöystävällisiä materiaaleja ja kalusteita. Lattiamattomateriaali puolestaan täyttää vaativatkin sisäilman laatustandardit.

– Lisäksi ISS:n tarjoamat ympäristöystävälliset sekä energiatehokkaat kokonaispalvelut esimerkiksi siivouksen sekä kiinteistöhuollon osalta ovat helpottaneet koko sertifiointiprojektin sujuvuutta, Ville Jallinoja summaa tyytyväisenä.

4.2.2 Asiakkaan työturvallisuustavoitteiden tukeminen

ISS Palvelut toimii yhteisellä työpaikalla toimittajan roolissa. Tämä vaatii tiivistä yhteistyötä asiakkaidemme kanssa työturvallisuusasioiden kehittämisessä, jotta jokainen työntekijä pääsee turvallisesti kotiin asti työpäivänsä päätteeksi.

ISS on luonut työturvallisuuden johtamismallin asiakkuuksissa käytettäväksi. Käytössä on HSE-yhteistyöpalaverit, joiden asialistalla on aina työturvallisuus. Asiakkaiden kanssa sovitaan yhteisiä tavoitteita ja toimenpiteitä työturvallisuuden parantamiseksi. Lisäksi pidetään työturvallisuuden yhteistyöpäiviä, joiden aikana suunnitellaan kehitettäviä kohteita työturvallisuuskulttuurin vahvistamiseksi.

ISS Palveluissa on panostettu työturvallisuuden kehittämiseen yhdessä asiakkaan kanssa.

CASE

Kaiken hyvän perusta

3 syytä, miksi ennakointi hyvän sisäilman puolesta kannattaa**1**

Olet askeleen edellä ongelmia, voit reagoida ennen niiden realisoitumista.

2

Ennakoiva kiinteistönhoito ja -huolto tuo kustannussäästöjä. Ennakointi on yleensä edullisempaa kuin korjaaminen.

3

Puhdas sisäilma luo turvalliset ja terveelliset olosuhteet. Ennakointi ehkäisee terveyshaittoja.

Hyvinvointi, viihtyvyys, tehokkuus – kaiken perusta on hyvä sisäilma. Aikainen ennakointi kiinteistönhuollossa estää sisäilmaongelmien syntymistä.

Puhdas sisäilma parantaa tutkitusti työtehoa ja tuottavuutta, ja sisäilma vaikuttaa myös tilojen käyttöasteeseen. Hyvällä ennakointimallilla estetään sisäilmaongelmien syntymistä, ja ennakointi on olennaisen tärkeää modernissa kiinteistöjen olosuhdehallinnassa.

Ladattavassa sisäilmaoppaassa kerromme, miten ennakoiva kiinteistönhoito torjuu sisäilmaongelmia. Esittelemme ennakkoinnin mittareita, työkaluja ja sisäilman hallinnan elinkaarimallin, joilla varmistetaan hyvät olosuhteet kiinteistöissä.

[Lataa opas tästä](#)

3 syytä, miksi ennakointi hyvän sisäilman puolesta kannattaa

1. Olet askeleen edellä ongelmia ja voit reagoida ennen niiden realisoitumista.
2. Ennakoiva kiinteistönhoito ja -huolto tuo kustannussäästöjä. Ennakointi on yleensä edullisempaa kuin korjaaminen.
3. Puhdas sisäilma on avain terveyteen. Ennakointi ehkäisee terveyshaittoja.

LÄHDE: ISS WORLD

4.3 ISS:n henkilöstön ja asiakkaiden koulutus

Service with a Human Touch

Asiakkaille tarjottu palvelu perustuu henkilökohtaiseen läsnäoloon ja kokemukseen, The Power of the Human Touchiin. ISS:läisille se tarkoittaa käytännössä sitä, miten asiakaskohtaamisessa luodaan unohtumattomia palvelukokemuksia. Näitä palvelukohtauksia harjoitteleminen konsernin tärkeimmän palvelukulttuurin muutosta tukevan ohjelman, Service with a Human Touchin kautta.

Asiakkaille tarjottu palvelu perustuu henkilökohtaiseen läsnäoloon ja kokemukseen.

Valmennusohjelman tavoitteena on rakentaa vahvaa palvelukulttuuria ja kykyä olla asiakasta 'askeleen edellä'. Tämä kaikki perustuu henkilöstömme oivallukseen ja ymmärrykseen oman työn merkityksellisyydestä asiakkaalle. Kyky ja halu tunnistaa asiakkaan tarpeet ja vastata niihin erinomaisella palvelulla kiteyttää ohjelmamme tavoitteet.

Olemme vahvistaneet osaamistamme kymmenissä avainasiakkuuksissamme, ja tavoitteenamme vuodelle 2016 oli tavoittaa koko avainasiakkuuksissa työskentelevä henkilöstömme Suomessa. Konsernitasolla Service with a Human Touch on jalkautettu 48 maahan, sisäisiä kouluttajia meillä on 700 ja koulutettuja työntekijöitä tähän mennessä noin 70 000. Lisäksi olemme kehittäneet ohjelmaan jatkuvasti uusia moduuleita, jotka syventävät jo opittuja asioita ja vahvistavat esimerkiksi tietyssä asiakassegmentissä vaadittavaa palvelukäyttäytymistä.

Esimiehille tarjoamme työkaluja ja tukea siihen, kuinka opitut asiat saadaan elämään arjessa. Jatkuvalla kehittämisellä taataan erinomainen palvelukokemus.

Key Account Manager Certification (KAMC)

Halumme palvella asiakkaita erinomaisesti kaikilla tasoilla näkyy myös panostuksessa asiakkuuksien kehittämiseen. Jokainen asiakkuusjohtajamme on valmennettu konsernin koulutusohjelmassa entistä parempaan asiakkuuksien johtamiseen. Jokainen valmennuksen läpikäynyt on ohjelman päätteeksi sertifioitu ylimmän johtomme toimesta. Sertifioinnin läpäisemiseksi on tullut osoittaa, että asiakkuusjohtajat systemaattisesti kehittävät omia asiakkuuksiaan sekä omaa henkilöstöään asiakkaan odotusten mukaisesti ISS:n prosesseja ja työkaluja noudattaen. Valmennuksesta on saatu erittäin positiivisia kokemuksia ja myös asiakkaita on otettu mukaan kuulemaan, miten haluamme asiakkaan saamaa palvelua ja yhteistyötä kehittää.

ISS:n halu palvella asiakkaita näkyy myös panostuksessa asiakkuuksien kehittämiseen.

4.4 Asiakasviestintä

ISS Palveluiden asiakasviestintä tapahtuu monella eri tavalla. Asiakasvastaavat viestivät asiakkaiden yhteyshenkilöiden kanssa, ja asiakkaiden tiloissa työskentelevät ISS:läiset viestivät päivittäin asiakkaan henkilöstöön kuuluvien henkilöiden kanssa. Tämän päivittäisen viestinnän apuna toimivat viestinnän linjaukset, ohjeet ja asiakasviestintämateriaalit.

Asiakkaille tarjotaan ajankohtaista tietoa sähköisellä uutiskirjeellä.

Lisäksi ISS Palveluiden keskitetty viestintä ja markkinointi -toiminto viestii asiakkaille kuukausittain sähköisellä uutiskirjeellä, johon kerätään asiakkaita kiinnostavaa ja heitä palvelevaa sisältöä kiinteistö- ja toimitilapalveluista. ISS Palveluiden keskitettyä asiakasviestintää ohjaa ISS-konsernin brändiohjeistus, jossa muun muassa todetaan, että ISS:n viestinnän tulee olla ammattimaista, rehellistä ja suoraa.

Tutustu [uutiskirjeisiin](#) ja [blogikirjoituksiin](#)

4.5 Asiakastyytyväisyys

ISS:llä toteutetaan konserni- ja Suomi-tasoisia asiakastyytyväisyyskyselyjä. Konsernin kyselyissä asiakastyytyväisyyttä mitataan nimetyissä asiakkuuksissa. Vuonna 2016 saavutimme Suomessa erittäin korkean vastausprosentin, yli 80. ISS:lle onkin tärkeää saada palautetta kyselyjen kautta. Sekä konsernitasolla että Suomessa tehtävälle kyselylle asetetaan tavoitteita, ja tulosten mukaan laaditaan toimenpidesuunnitelmia, joita toteutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Näihin kyselyihin vastaavat sellaiset asiakkaan edustajat, jotka tuntevat sopimuksen.

Vuonna 2016 ISS:n asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti oli yli 80.

Lisäksi useissa asiakkuuksissa tehdään käyttäjätyytyväisyyskyselyjä. Näihin kyselyihin vastaavat asiakkaan työntekijät. Tulosten pohjalta sovitaan asiakkaan kanssa parantavista toimenpiteistä. Lisäksi ravintoloissa on käytössä ns. Happy-or-not -mittarit. Näiden avulla ruokailijat voivat ravintolasta lähtiessään heti arvioida omaa tyytyväisyyttään ruokailupalveluun. Tuloksia käytetään aktiivisesti henkilöstöravintoloiden palvelujen kehittämisessä asiakkaan kanssa.

CASE**Ykkönen Espoon Asunnoille**

Espoon Asunnot valitsi vuoden siivoojan ja palveluesimiehen ISS Palveluista.

Espoon Asunnot palkitsi vuoden 2015 parhaat siivoustyöntekijät, siivouspalveluliikkeet ja palveluesimiehet. ISS Palvelut sijoittui ykköseksi kaikissa luokissa.

ISS Palvelut keräsi siivouspalveluliikkeistä eniten laatupisteitä Espoon Asuntojen edustajilta ja asukkaita yhdessä Info-Controller Oy:n kanssa. Siivouspalveluliikkeet keräävät laatupisteitä vuoden ajan, ja pisteitä kertyy sitä enemmän, mitä paremmin siivoustyö on tehty.

Vuoden siivoojaksi Espoon Asunnot valitsi ISS Palveluiden Vedat Kurtishin.

– Vuoden siivooja on henkilö, jolla on innostunut ja positiivinen asenne työhön sekä asiakaspalveluun, ja hän saa vuoden aikana toistuvasti hyvää asiakaspalautetta. Vuonna 2015 nämä kriteerit täytti Vedat Kurtishi, joka sai asiakailta runsaasti kiitosta ja hyvää palautetta sekä keräsi parhaat henkilökohtaiset laatupisteet, Espoon Asunnot kertoo tiedotteessaan.

Vuoden palveluesimieheksi puolestaan valittiin ISS Palveluiden Emina Goletic.

– Vuoden palveluesimiehen valintaan vaikuttaa oman alueen hyvät laatupisteet sekä saatu positiivinen asiakaspalautte. Hyvä palveluesimies on työstään innostunut, ja hänellä on kehittävä asenne siivouspalveluihin ja asiakaspalveluun, Espoon Asunnot kertoo.

LÄHDE: ISS WORLD

CASE**Palkittuja ruokailuhetkiä**

Ammattikeittiöosaajat ry palkitsi ISS:n myönteisistä ruokailuhetkistä.

Ammattikeittiöosaajat ry on myöntänyt oululaisille Kastellin koululle Kouluruoka-diplomin ja Kastellin monitoimitalon päiväkodille Makuaakkoset®-diplomin osoitukseksi ravitsemuksellisesti ja kasvatuksellisesti myönteisistä ruokailuhetkistä. Ruokailupalveluista Kastellin monitoimitalossa vastaa ISS Palvelut.

Kouluruoka-diplomin tavoitteena on kannustaa koko koulua yhteistyöhön kouluruokailuun liittyvissä asioissa. Kastellin päiväkodille myönnetty Makuaakkoset®-diplomi taas kannustaa päiväkoteja luomaan ruokailutilanteistaan myönteisiä, syömään kannustavia ja sosiaalisesti virikkeellisiä hetkiä.

Ruokalista on tasapainoinen ja noudattelee lapsille laadittuja ravitsemussuosituksia. Kyseessä on ensimmäinen Makuaakkoset®-diplomi Pohjois-Pohjanmaalla.

Kummankin diplomin hakuvaiheessa käydään läpi 45-kohtainen kysymyssarja, joka koulun ja päiväkodin on läpäistävä.

LÄHDE: ISS WORLD

CASE

Elämyksiä palvelupolulla



Kauppakeskus Jumbossa käy tuhansia asiakkaita joka päivä. ISS huolehtii eri kohtaamispisteistä, joissa asiakkaan palvelukokemus syntyy.

ISS Palvelut auttoi Jumboa rakentamaan mielekkään asiakaskokemuksen.

Kauppakeskus Jumbon eteisaulassa soi rentouttava musiikki, joka johdattelee asiakkaan levolliseen olotilaan. ISS Palvelut auttoi Jumboa rakentamaan mielekkään asiakaskokemuksen, jossa jokaisella kohtaamisella on oma tarkoituksensa.

– Sisääntulo on tärkeä hetki. Sen aikana syntyy ensivaikutelma, jonka asiakas saa kauppakeskuksesta, sanoo ISS:n kohde-esimies Mariitta Nyqvist.

Jumbo on massiivinen kauppakeskus. Tilaa on 85 000 neliometriä ja autopaikkoja 4600, ja siellä asioi tuhansia ihmisiä joka päivä. ISS:n kymmenet työntekijät huolehtivat kohtaamispisteistä, joissa asiakkaan palvelukokemus syntyy. Niitä ovat niin turvallinen saapuminen, siisti ensivaikutelma, viihtyisyys, opasteiden ja kauppakeskuksen selkeys, lapsi- ja perheystävällisyys kuin miellyttävä uloskäyntikin.

– Ajattelemme tekemistämme aina kuluttaja-asiakkaan kannalta. Emme tee tehtäviämme kauppakeskusjohtajalle tai kiinteistöpäällikölle, vaan kohteena on aina asiakas, joka tulee ovesta sisään mahdollisimman monta kertaa ja viihtyy kauppakeskuksessa mahdollisimman pitkään, ISS:n asiakkuusjohtaja Jouni Haverinen täydentää.

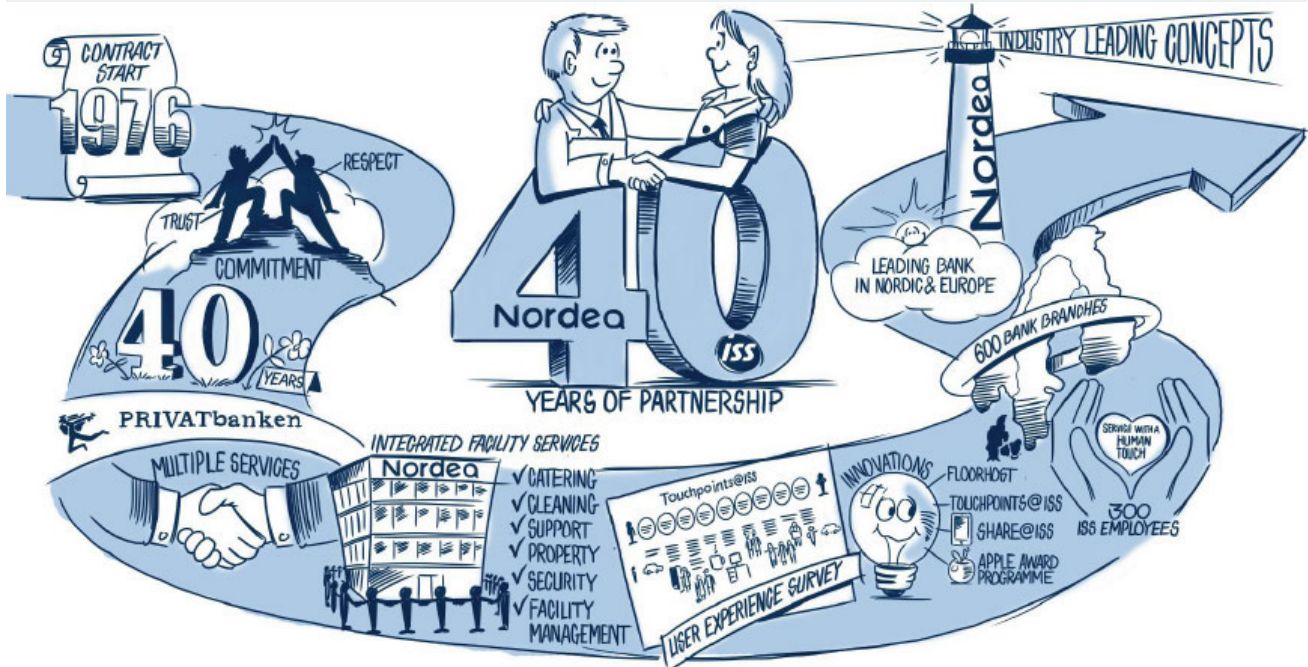
Jumbon ja ISS:n edustajat asettuivat asiakkaiden saappaisiin workshopissa, jossa pohdittiin kunkin asiakastyypin tarpeita. Mitkä asiat ilahduttivat? Mikä ärsytti?

– Esille nousi erityisesti kauppakeskuksen viihtyisyys. Lattioiden on oltava puhtaat ja tilojen kaikin puolin siistit. Opasteet ovat myös erittäin tärkeässä roolissa. Kun asiakas tulee autolla isoon parkkihalliin, hän haluaa löytää oikeat reitit helposti, kertoo ISS:n asiakkuusjohtaja Jouni Haverinen.

[LÄHDE: ISS WORLD](#)

CASE

40 vuotta yhteistyötä



”ISS on meille erittäin tärkeä strateginen kumppani, jolla on sama visio kuin meillä.”

Vuonna 2016 juhlittiin ISS:n ja Nordean 40-vuotisen yhteistyön merkkipäivää. Nykyään ISS tarjoaa Nordealle kattavan valikoiman palveluja Pohjoismaissa.

Nordean ja ISS:n asiakassuhde alkoi vuonna 1976, kun ISS teki Privatbankenin kanssa sopimuksen siivouspalveluista. Vuonna 2013 Nordea ja ISS solmivat strategisen kumppanuuden, jonka myötä ISS tuottaa Nordealle integroituja kiinteistöpalveluja kaikkialla Pohjoismaissa. Samalla ISS tukee Nordean ydintoimintoja ja on mukana luomassa entistäkin parempaa työympäristöä.

– ISS on meille erittäin tärkeä strateginen kumppani, jolla on sama visio kuin meillä. Haluamme tehdä asioinnin helpoksi asiakkaille, eli työn on sujuuttava mahdollisimman saumattomasti ja tuottavasti. Keskitymme ISS:n kanssa luomaan parasta mahdollista työympäristöä Nordean työntekijöille ja parasta mahdollista kokemusta toimitiloissamme vieraileville asiakkaille, sanoo Nordean Ove Hygum, Head of Group Workplace Management.

ISS:n ja Nordean yhteistyö on kehittynyt merkittävästi 40 vuoden aikana.

– Meille on etuoikeus saada tehdä yhteistyötä Nordean kaltaisen asiakkaan kanssa. Nordea on innovatiivinen kumppani, joka on aina valmis kokeilemaan uusia ideoita ja palvelukonsepteja, kertoo ISS:n Pohjois-Euroopan aluejohtaja Troels Bjerg.

LÄHDE: ISS WORLD

5. Yhteiskunnallinen toimija

ISS on merkittävä työllistäjä, tavarán ja palveluiden ostaja sekä veronmaksaja. Yhtiön toiminnalla on sekä suoria että epäsuoria taloudellisia, sosiaalisia ja ympäristövaikutuksia. Yhtenä Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista ISS haluaa olla mukana rakentamassa suomalaista yhteiskuntaa, jossa kaikille löytyy työ ja jossa jokaisella on oikeus hyvään työpaikkaan. ISS:n yritystoiminnan menestys nojautuu rehelliseen, tasa-arvoiseen ja vastuulliseen tapaan toimia – The ISS Way.

5.1 Toiminnan yhteiskunnalliset vaikutukset

ISS:n toiminnalla on sekä suoria että epäsuoria vaikutuksia, joiden tunteminen on tärkeää vastuullisen liiketoiminnan harjoittamiseksi. Vastuullisen yritystoiminnan ydin on pitkän aikavälin kannattava liiketoiminta. ISS:n taloudellisen vastuun tärkeimpiä tekijöitä ovat liiketoiminnan kannattavuus, vahva kassavirta, kattava riskienhallinta ja hyvä hallinnointitapa.

ISS on merkittävä työllistäjä, yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista. ISS haluaa olla mukana rakentamassa suomalaista yhteiskuntaa, jossa kaikille löytyy työ ja jossa jokaisella on oikeus hyvään työpaikkaan. Kaikilla ISS:n työntekijöillä on oikeus tasa-arvoiseen ja oikeudenmukaiseen kohteluun. ISS ei hyväksy syrjintää missään muodossa. ISS-konsernin arvot – rehellisyys, yrittäjäyys, vastuu ja laatu – tukevat yhdenvertaisuuden ja oikeudenmukaisuuden periaatteiden toteutumista.

ISS-konsernin arvot – rehellisyys, yrittäjäyys, vastuu ja laatu – tukevat yhdenvertaisuuden ja oikeudenmukaisuuden periaatteiden toteutumista.

Merkittävänä työllistäjänä työsuhdeasioiden hoitaminen lakien, työehtosopimusten ja työsopimusten mukaisesti on ISS:n toiminnan ehdoton edellytys, jolla on vaikutuksia myös työtyytyväisyyteen. Työsuhdeasioissa ISS noudattaa työlainsäädännön lisäksi työehtosopimusten ehtoja.

5.1.1 Kannattavuus lähtökohtana

ISS:lle taloudellinen vastuu tarkoittaa sitä, että kannattava liiketoiminta luo taloudellista hyvinvointia omistajille, henkilöstölle, asiakkaille ja koko ympäröivälle yhteiskunnalle. Menestyvä liiketoiminta luo myönteisiä vaikutuksia yhteiskuntaan työpaikkojen, investointien ja verojen muodossa.

Kannattavasta liiketoiminnasta hyötyvät omistajat, henkilöstö, asiakkaat ja ympäröivä yhteiskunta.

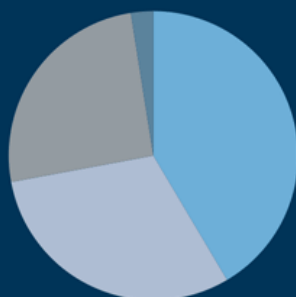
Vuonna 2016 ISS maksoi henkilöstökuluja yhteensä 304 miljoonaa euroa, josta palkkoja 243 miljoonaa euroa, eläkemaksuja 44 miljoonaa euroa ja muita henkilöstökuluja 16 miljoonaa euroa. ISS tilitti palkoista ennakonpidätyksiä 49,9 miljoonaa euroa ja veroja 4,9 miljoonaa euroa. Henkilöstövaltaisia palveluja tuottavana yrityksenä palkkojen ja sosiaalikulujen osuus kokonaiskuluista oli ISS:llä noin 80 prosenttia vuonna 2016.

Suomi ei julkaise omia maakohtaisia tuloksiaan kaikilta osin perustuen konsernin raportointikäytäntöihin.

[Lue lisää ISS Palvelut Oy:n taloudellisista tuloksista 2016](#)

5.2 Verojalanjälki

ISS Palvelut, Verojalanjälki 2016*



Arvonlisävero	81,4
Henkilöstöön liittyvät veroluonteiset maksut	60
Palkoista pidätetyt ennakonpidätykset	49,9
Tuloverot	4,9
YHTEENSÄ	196,2

*Luvut miljoonaa euroa

Verojalanjälki kuvaa yrityksen yhteiskunnalle tuottamaa kokonaisverohyötyä. Verojalanjäljen raportoinnin tarkoituksena on kuvata normaalien tuloverojen lisäksi myös kaikki muut verot ja veroluonteiset maksut, joiden suorittaminen on yrityksen vastuulla tai liittyvät yrityksen toimintaan.

ISS:n verojalanjälki vuonna 2016 oli yhteensä 196,2 miljoonaa euroa. Henkilöstövaltaisia palveluita tuottavana yrityksenä palkkojen ja sosiaalikulujen osuus kokonaiskuluista oli noin 80 prosenttia. Henkilöstöön liittyviä veroluonteisia maksuja oli yhteensä 60 miljoonaa euroa ja työntekijöiden ennakonpidätyksiä 49,9 miljoonaa euroa.

196,2

ISS palvelut maksoi veroja
196,2 miljoonaa euroa
2016.

Tuloveroa ISS maksoi yhteensä 4,9 miljoonaa euroa. Arvolisäveron osuus oli 81,4 miljoonaa euroa.

5.3 Harmaan talouden torjunta

ISS vastustaa korruptiota ja lahjontaa kaikissa muodoissaan. ISS:n eettiset periaatteet ja ohjeistus (Code of Conduct) painottavat kilpailulainsäädännön vaatimusten mukaista ja korruptionvastaisten toimintatapojen ehdotonta noudattamista kaikessa toiminnassa.

Johtoryhmän ja laajennetun johtoryhmän jäsenet ovat omalta osaltaan vastuussa lahjonnan ja korruption vastaisista toimintatavoista. He ovat suorittaneet muun muassa konsernin lahjonnan vastaisen koulutuksen sekä kilpailuoikeudellisen koulutuksen.

ISS haluaa olla alan suunnannäyttävä harmaan talouden torjumisessa.

ISS haluaa olla alan suunnannäyttävä harmaan talouden torjumisessa. ISS tekee yhteistyötä vastuullisten tilaajien ja ammattiliittojen kanssa harmaan talouden kitkemiseksi. Harmaa talous koskettaa erityisesti työvoimavaltaisia aloja kuten rakennus-, kiinteistöpalvelu-, ravitsemus-, majoitus- ja kuljetusalaa.

Harmaan talouden yleisenä toimintamallina on ketjuttaa töitä alihankkijoilla. ISS:n toimintamallina on alihankintaketjujen tietoinen vähentäminen ja rajoittaminen yhteen toimijaan.

5.4 Merkittävä työllistäjä

ISS on monimuotoisuutta ja moniarvoisuutta tukeva organisaatio, joka takaa yhdenvertaiset mahdollisuudet, oikeudet ja kohtelun kaikille. Olemme sitoutuneet vastuulliseen johtamiseen, joka sisältää sosiaalisen vastuunoton, reilun työyhteisön, hyvän vuorovaikutuksen ja yhteistoiminnan sekä oikeudenmukaisen johtamisen periaatteet. Allekirjoitimme FIBS-yritysvastuuverkoston monimuotoisuussitoumuksen ensimmäisten suomalaisyritysten joukossa syksyllä 2012.

Monimuotoisuus tarkoittaa ISS:llä erilaisia ihmisiä: maahanmuuttajia, ikääntyviä, harjoittelijoita, osatyökykyisiä sekä koulutus-, kulttuuri- tai kokemustaustaltaan erilaisia henkilöitä. He kaikki ovat meille yhtä suuri voimavara.

80

ISS työllistää liki 80 eri kansallisuutta.

Henkilöstöstämme oli vuonna 2016 alle 25-vuotiaita 16 prosenttia ja yli 55-vuotiaita yli 18 prosenttia. Vuonna 2016 ISS työllisti kaikkiaan yli 80 kansallisuutta.

Huomioimme monimuotoisuusperiaatteet ISS:n jokapäiväisessä toiminnassa monin tavoin: esimies- ja palveluohjaajajalennuksissa, kesätyöntekijöiden ja maahanmuuttajien rekrytoinneissa, ikäjohtamisen ohjelmassa ja osatyökykyisten työn räätälöinnissä.

1 000

ISS työllisti 1000 kesätyöntekijää.

Vuonna 2016 meillä oli avoinna noin 4 800 tehtävää sisäisessä ja/tai ulkoisessa haussa. ISS:llä on merkittävä rooli myös maahanmuuttajien ja nuorten työllistämässä. Olemme lisäksi yksi suurimmista kesätyöpaikkoja tarjoavista yrityksistä koko maassa. Rekrytoimme liki 1 000 kesätyöntekijää eri puolilla maata vuonna 2016.

Vuonna 2016 palkkasimme 2 000 työntekijää vakituisiin työsuhteisiin ja noin 1 900 työntekijää määräaikaisiin työsuhteisiin. Määräaikaisiin työntekijöihin kuuluvat myös kesätyöntekijät ja muut kausiluontoiset työntekijät. Henkilöstön vaihtuvuus vuonna 2016 oli koko henkilöstön osalta 21,8 prosenttia. Sisäisen työnkierron ja urapolun rakentamisen mahdollisuudet ovatkin ISS:llä erittäin hyvät.

Monipuolisia töitä erilaisille ammatti- ja henkilöstöryhmille.

Kannustamme henkilöstöämme kouluttautumaan ja kehittämään taitojaan sekä yrityksen sisäisissä koulutuksissa että ammatillista koulutusta tarjoavissa oppilaitoksissa. Ammatillisen osaamisen lisäksi me panostamme systemaattisesti esim. asiakaspalvelu- ja tiimityötaitojen kehittämiseen sekä työturvallisuuskoulutukseen.

Yhtenä Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista ISS on mukana rakentamassa suomalaista yhteiskuntaa, jossa kaikille löytyy työ ja jossa jokaisella on oikeus hyvään työpaikkaan.

5.5 Vastuullisuus hankinnoissa

ISS:llä on yhteisiä kansainvälisiä toimittajia, alueellisia toimittajia Pohjois-Euroopan alueella sekä Suomen omia maakoh-
taisia toimittajia. Materiaalitoimittajissa on kansainvälisiä pohjoiseurooppalaisia sekä kotimaisia toimittajia. Lähes kaikki ali-
hankinta tehdään paikallisesti Suomessa. Myös kansainvälisissä materiaaliostoissa käytetään paikallisia tukkureita ja
logistiikkakumppaneita.

ISS huomioi kaikissa tarjouspyynnöissä vastuullisuusnäkökohdat muun muassa pyytämällä tietoja ympäristösertifika-
teista ja ympäristömerkityistä tuotteista. Kumppaneiden ja tavarantoimittajien valinta perustuu seuraaviin tekijöihin:

- Toimittajan tulee noudattaa Suomen lakia.
- Toimittajan tulee täyttää ISS:n laatu- ja ympäristökriteerit.
- Toimittajien tulee täyttää HSEQ-kysely. Kyselyssä vastataan terveys-, turvallisuus-, ympäristö- ja
laatukysymyksiin.
- Toimittajan tulee noudattaa ISS:n kansainvälistä toimintaohjetta (ISS Supplier Code of Conduct, ISS Anti-
corruption policy).

ISS:n kaikkien alihankkijoiden tulee kuulua Suomen tilaajavastuu.fi -palveluun.

Lisäksi huomioidaan kumppanin liiketoiminnan ja tuotteiden laatu sekä logistiset kanavat. HSEQ-kysely pyydetään täyttä-
mään aina sopimuksen uusimisen yhteydessä sekä uutta sopimusta tehtäessä. ISS on edellyttänyt 1.3.2012 lähtien, että
kaikkien alihankkijoiden täytyy kuulua Suomen tilaajavastuu.fi -palveluun. Kaikki alihankintasopimukset tehdään ISS:n val-
miille sopimus pohjille, joissa on huomioitu lakisääteiset ympäristö- ja vastuullisuusasiat. ISS:n toimintamallina on alihan-
kintaketjujen tietoinen vähentäminen ja rajoittaminen yhteen toimijaan. Toimintatavalla ehkäistään harmaata taloutta, jossa
yleisesti ketjutetaan töitä alihankkijoilla.

Alihankkijoilta ostettiin vuonna 2016 palveluita 50 miljoonalla eurolla ja materiaaleja 80 miljoonalla eurolla. Materiaalihan-
kinnoista 90,5 prosenttia menee sopimustoimittajien kautta.

Alihankkijoilta ostettiin vuonna 2016 palveluita 50 miljoonalla eurolla ja materiaaleja 80 miljoonalla eurolla.

Alihankintojen ostoista on tehty hankintaohje esimiehille. Lisäksi alihankkijoiden laatua seurataan. Jokainen ISS:läinen voi arvioida yhtiön intranetissä alihankkijan toimintaa. Tämä tieto on kaikkien katsottavissa ja ohjaa käyttämään luotettavia ja laadullisesti hyviä alihankkijoita.

Lisäksi kaikkien suurimpien toimittajien kanssa on sopimuksessa määritelty KPI:t (Key Performance Indicators, keskeiset suorituskykykymittarit), joita ovat muun muassa toimitusvarmuus ja reklamaatioiden määrä. Näitä seurataan kvartaalitapaamisissa.

Vuonna 2016 tehtiin kuusi toimittaja-auditointia.

Hankintajärjestelmää käytetään tällä hetkellä siivouksen materiaalien tilaamiseen. Järjestelmän kautta tehdään 97 prosenttia kaikista tilauksista, ja tilattavissa on ainoastaan ISS:n hyväksymät tuotteet. Useilla siivousvälineillä ja -aineilla on ympäristömerkki.

Logistiikka ja työkoneet

ISS kehittää jatkuvasti toimintaansa entistä tehokkaampien logististen ratkaisujen löytämiseksi. Työkoneisiin on asennettu GPS-laitteet, jotta niiden käyttö ja liikkuminen voidaan optimoida. Työkoneet ovat uudenaikaisia, niiden päästöt ja melutaso ovat alhaiset.

Myös kaikkiin vuoden 2012 alun jälkeen toimitettuihin tuotantoautoihin on asennettu GPS-laite, jotta niiden ajoreittejä voidaan suunnitella entistä tehokkaammin. Vuoden 2013 alusta luovutettuihin autoihin kuuluu myös taloudellisen ajon valmennus kuljettajille. Lisäksi ISS on määritellyt, että sen työsuhdeautojen CO₂-päästöt saavat olla enintään 140 g/km.

Vastuullinen ruokailu

ISS:n ruokailupalvelut kuuluvat Portaattaluu -ohjelmaan, jossa yhtiö on portaalla 2 kaikkien toimipisteiden osalta. Tuotteiden valinnassa ISS suosii suomalaisia ja sesongin mukaisia raaka-aineita.

Ympäristövastuu siivouksessa

Siivouksessa ISS on vähentänyt puhdistusaineiden käyttöä ottamalla käyttöön annostelujärjestelmiä. Puhdistusaineissa ISS suosii tiivisteitä, jotta voidaan säästää pakkausmateriaaleissa ja tehostaa kuljetuksia. ISS:llä on tavoitteena kasvattaa ympäristömerkittyjen tuotteiden osuutta.



ISS:llä on tavoitteena kasvattaa ympäristömerkittyjen tuotteiden osuutta.

[Lue lisää ISS:n ympäristövastuusta](#)

Vaatteiden kierrätys

ISS on kierrättänyt vuoden 2012 alusta hyväkuntoiset työvaatteet. Ylimääräiset vaatteet palautetaan pesulaan, missä ne pestään, huolletaan ja toimitetaan seuraavalle tarvitsijalle. Kierrättäminen on vähentänyt uusien vaatteiden ostamista merkittävästi.

CASE

Maailmanluokan siivousvälinetestit



Siivoustekstiilit testataan sekä laboratoriossa että käytännössä.

ISS Palveluiden teettämässä kiinteistöpalvelualan mainetutkimuksessa luotettavuus ja varmuus nousivat tärkeimmiksi valintakriteereiksi.

Laadukkaaseen palveluun kuuluvat laadukkaat siivousvälineet. Siksi ISS testaa koko Pohjois-Euroopan alueen uudet siivoustekstiilit yhteistyössä Tampereen ammattikorkeakoulun kanssa.

– On tärkeää testata siivousvälineet ennen hankintapäätöstä. Jos halutaan laadukasta palvelua, välineistön on oltava samaa tasoa, summaa Tampereen ammattikorkeakoulun palveluliiketoiminnan lehtori Leila Kakko.

ISS:llä on Pohjois-Euroopassa yhtenäiset materiaalistandardit. Keskitetty tuotetestaus takaa yhtenäiset tulokset ja tuo kustannussäästöjä.

– Uuden moppivalikoiman hankinnan yhteydessä tarkastellaan kestävyyttä, hintoja ja laatua. Olisi hirveän työläistä toteuttaa testaukset esimiesten ja työntekijöiden voimin eri maissa, ja arviointiperusteetkin voisivat silloin olla erilaiset. Siksi ehdotin oppilaitosyhteistyötä.

Käytännön testien lisäksi siivoustekstiilit pääsevät tarkkoihin laboratoriotestauksiin TAMKin tekstiililaboratoriossa. Käytännön testauksen tekevät palveluliiketoiminnan opiskelijat, ja heille testaukset antavat aitoa ja motivoivaa tuntumaa työelämään.

– Yhteistyön avulla kasvavat opiskelijoiden tieto, taito ja osaaminen, joita palveluyrityksissä tarvitaan, sanoo ISS Palveluiden siivouksen projektipäällikkö Erja Hammarén, jonka idea yhteistyö alun perin oli.

Tarkkailussa ovat siivoustekstiilien vedenimukyky ja mahdolliset mittamuutokset. Laboratoriotestien tulokset ovat tarkkoja numeerisia arvoja.

– Testien on oltava luotettavia ja niiden on oltava toistettavissa, kertoo tekstiililaboratorion laboratorioinsinööri Maria Änkö.

LÄHDE: ISS WORLD

5.6 Sidosryhmäsuhteet ja viestintä

ISS:n merkittävimmät sidosryhmät ovat henkilöstö, työnhakijat, asiakkaat, alihankkijat ja tavarantoimittajat, työntekijä- tai työnantajajärjestöjen edustajat, viranomaiset ja muut ryhmät, kuten media. Vuonna 2015 tehdyssä sidosryhmätutkimuksessa kartoitettiin ISS:n keskeisten sidosryhmien näkemyksiä ISS:stä ja heidän odotuksiaan ISS:ää kohtaan. Tutkimuksessa havaittiin, että ISS:lle ja sidosryhmille tärkeitä yritysvastuuseen liittyviä ulottuvuuksia ovat energia- ja materiaalitehokkuuden parantaminen, henkilöstön osaamisen ja johtamisen kehittäminen, vastuu asiakkaalle sekä harmaan talouden ja korruption torjunta.

[Lue lisää ISS:n sidosryhmätutkimuksesta ja olennaisuusanalyysistä](#)

ISS:lle ja sidosryhmille tärkeitä asioita ovat energiatehokkuuden parantaminen, vastuu henkilöstöstä ja sen kehittämisestä, vastuu asiakkaille sekä harmaan talouden torjunta.

ISS on Kiinteistötyönantajat ry-, Palvelualojen työnantajat PALTA ry- ja Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelut MaRa ry-työnantajaliittojen jäsen. Kiinteistöpalvelualan, vartiointialan ja matkailu- ja ravintola-alan työehtosopimusten lisäksi ISS sovelsi vuonna 2016 useita muita yleisistuvia työehtosopimuksia.

ISS:n toimitusjohtaja Jukka Jäämaa on Kiinteistötyönantajat ry:n hallituksen jäsen ja työeläkevakuutusyhtiö Varman hallintoneuvoston jäsen. Talousjohtaja Seppo Haapalainen on Työeläkevakuutusyhtiö Elon työntajien neuvottelukunnan jäsen, Eläkevakuutusyhtiö Ilmarisen asiakasneuvoston jäsen ja LähiTapiola Vahinkovakuutuksen hallintoneuvoston jäsen. Henkilöstöjohtaja Sari Suono on Helsingin seudun kaupakamarin koulutus- ja työvoima-asiain valiokunnan jäsen ja Henry ry:n hallituksen jäsen.

Sidosryhmien viestintää käsitellään viestintäjohtajan vetämissä eri yksiköiden säännöllisissä viestintäryhmissä. Näiden ryhmien tapaamisissa peilataan tarpeita laadittuun viestintästrategiaan sekä tarkennetaan laadittua viestintäsunnitelmaa. Asialistalla on ISS:n tärkeimpien sidosryhmien tarpeet.

5.7 Henkilöstöedustus

ISS arvostaa ja haluaa kuunnella henkilöstöään. Työehtosopimusten mukaisten luottamusmiesjärjestelmien lisäksi ISS on erillisessä henkilöstösopimuksessa sopinut henkilöstöedustuksen toteutumisesta alueellisesti, konserniyhteistyöryhmässä sekä eurooppalaisessa yritysneuvostossa (EWC). ISS käsittelee henkilöstöön liittyviä asioita avoimesti yhteistoiminnassa henkilöstön edustajien kanssa.

ISS:llä oli vuonna 2016 yhteensä 50 luottamushenkilöä, 14 kokopäiväistä työntekijöiden työsuojeluvaltuutettua sekä 13 toimihenkilöiden ja yksi ylempien toimihenkilöiden oto-työsuojeluvaltuutettua. Konserniyhteistyöryhmä kokoontui vuonna 2016 neljä kertaa. Lisäksi pidettiin luottamusmiespäivän yhteydessä yhteinen vuosittainen yhteistoimintakokous, johon kutsuttiin kaikki luottamusmiehet. Kokopäiväiset työsuojeluvaltuutetut tapasivat työsuojeluvaltuutettujen päivillä viisi kertaa vuoden 2016 aikana. Työsuojelutoimikunta kokoontui vuonna 2016 kolme kertaa. Työsuojeluvaltuutetut pitivät vuonna 2016 yhteensä 111 työturvallisuuskorttikoulutusta, joihin osallistui 1 078 henkilöä.

50

Vuonna 2016 ISS:llä oli 50 luottamushenkilöä.

5.7.1 Liikkeenluovutukset

Liikkeenluovutuksissa ISS noudattaa sitovaa lainsäädäntöä. Liikkeenluovutuksissa henkilöt siirtyvät ISS:n palvelukseen ns. vanhoina työntekijöinä. ISS soveltaa luovuttajaa sitovaa työehtosopimusta kuluvaan TES-kauden ajan, minkä jälkeen siirrytään soveltamaan ISS:ää sitovaa työehtosopimusta.

IAOP on myöntänyt ISS:lle kärkisijan IAOP:n Global Outsourcing 100 -listalla vuosina 2013, 2014, 2015 ja 2016. Vuonna 2015 järjestö vaihtoi arviointitapansa tähtiarviointeihin. IAOP lisäsi uusiksi arviointikriteereiksi innovatiivisuus- ja yhteiskuntavastuuohjelmat.

IAOP myönsi ISS:lle kärkisijan Global Outsourcing 100 -listalla vuosina 2013, 2014, 2015 ja 2016.

Liikkeenluovutusten määrä 2005–2016

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Liikkeenluovutuksia	11	12	14	13	14	9	8	6	13	8	6	4
Henkilömäärä	64	66	380	90	602	60	117	88	162	45	16	183

5.8 Sponsorointi



Vuonna 2016 ISS tuki lasten liikkumista ja harrastustoimintaa.

ISS valitsee sponsorointikohteensa määrittelemänsä sponsorointiohjeistuksen mukaisesti. Emme tue uskonnollisia organisaatioita tai toimintaa, jolla on selviä tai piilotettuja poliittisia päämääriä, emmekä myöskään tee päihiteisiin, kuten tupakkaan tai alkoholiin, liittyvää sponsorointia.

Vuonna 2012 ISS:n johto määritteli, että tukirahat osoitetaan erityisesti ISS:n omiin ammatteihin opiskeleville sekä lapsille ja nuorille, vammaisille tai erityisryhmille yhtiön arvojen mukaisesti. Samalla ISS teki linjauksen, että yhtiö ei tue aikuisten kilpaurheilua, mutta lasten junioritoimintaa voidaan tukea pienimuotoisesti. Päätöstä on sovellettu vuodesta 2012 eteenpäin.

Vuonna 2016 tuimme lasten liikkumista pitkäaikaisen tukikohteemme Icehearts ry:n kautta ja osallistuimme lisäksi nuorten harrastustoiminnan tukemiseen Tukikummit ry:n kautta.

Syksyllä 2012 ISS solmi yhteistyösopimuksen Yrityskylän kanssa. Se on kuudesluokkalaisille suunnattu yhteiskunnan, työelämän ja yrittäjyyden oppimisympäristö. Toimintaa jatkettiin ja laajennettiin vuonna 2013 ja edelleen vuosina 2014–2016.

6. GRI-taulukko

ISS:n yritysraportti 2016 sisältää perustiedot ISS Palvelut Oy:n taloudellisesta, yhteiskunnallisesta sekä ympäristöön ja henkilöstöön liittyvästä toiminnasta 1.1.–31.12.2016. ISS Palvelut Oy:n edellinen yritysraportti julkaistiin 1.4.2016. Seuraava ISS:n yritysraportti julkaistaan keväällä 2018.

Raportin sisällön määrittelyprosessi

Raportti on laadittu GRI (Global Reporting Initiative) G4 -ohjeistossa määritellyjä menettelytapoja ja core-sovelluslaajuutta noudattaen. Raportti kattaa G4-ohjeistuksen edellyttämät vakiotiedot sekä ISS:n toiminnassa olennaisiksi katsotut yritysraportin näkökohdat. Raporttia ei ole varmennettu ulkopuolisen toimijan toimesta.

ISS kartoitti ja päivitti keväällä 2015 toimintansa vaikutuksia sekä olennaiset vastuullisuusteemat sisäisen työskentelyn sekä sidosryhmätutkimuksen avulla. Edellinen vastaava kartoitus oli tehty vuonna 2012. Prosessi oli osa ISS:n toiminnan kehittämistä sekä siirtymistä GRI G4-pohjaiseen yritysraportointiin.

Sidosryhmätutkimuksessa pyydettiin niin sisäisten kuin ulkoisten sidosryhmien näkemyksiä ISS:n toiminnasta, vastuullisuudesta sekä tärkeimmistä kehityskohteista. Sidosryhmätutkimuksen keskeisiä tuloksia käytiin läpi ISS:n sisäisessä työpajassa, johon osallistui edustajia ISS:n eri yksiköistä. Tulokset koottiin olennaisuusmatriisiin, jossa kiteytyy sidosryhmien näkemykset ja odotukset ISS:n vastuullisuuteen liittyen. Tuloksia käsiteltiin myös ISS:n HSEQ-ohjausryhmässä (Health, Safety, Environment, Quality -ohjausryhmä). Tutkimuksen, työpajan ja HSEQ-ohjausryhmän työn lopputuloksena kiteytettiin ISS:n [keskeiset vastuullisuusteemat](#).

ISS:n toiminnassa korostuvat läpinäkyvä ja vastuullinen tapa toimia, henkilöstön hyvinvointi, ympäristötehokkuus, asiakkaiden yritysraporttavoitteiden tukeminen sekä yhteiskunnallinen vaikuttavuus.

Olennaisuusmatriisi



GRI:n olennaiset näkökohdat ja laskentarajat

Raportissa esitetyt luvut perustuvat ISS:n ja sen yhteistyökumppaneiden järjestelmien lukuihin. Raportti kattaa talous-, henkilöstö- ja ympäristölukujen osalta kaikki ISS Palvelut -konserniin kuuluvat yhtiöt Suomessa. Raportti sisältää GRI-tietojen lisäksi myös ISS:n omia tunnuslukuja.

ISS PALVELUIDEN PAINOPISTEALUEET

GRI G4 -NÄKÖKOHDAT

NÄKÖKOHTIEN LASKENTARAJAT

VASTUULLINEN KUMPPANI

- Eettiset periaatteet
- Määräystenmukaisuus
- ISS:n oma toiminta, Yhteiskunta

ISS PALVELUIDEN PAINOPISTEALUEET	GRI G4 -NÄKÖKOHDAT	NÄKÖKOHTIEN LASKENTARAJAT
-------------------------------------	--------------------	------------------------------

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Lakien ja asetusten kunnioittaminen • Toiminnan läpinäkyvyys • Tehokas viestintä • Riskienhallinta | <ul style="list-style-type: none"> • Lahjonta ja korruption vastaisuus • Taloudelliset tulokset |
|---|---|

IHMISET OVAT VOIMAVARAMME

- | | | |
|---|--|--------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Työterveys ja -turvallisuus • Riittävästi osaavaa työvoimaa • Kattavat perehdytys- ja koulutuskäytännöt • Hyvä johtaminen ja esimiestyö • Henkilöstön kannustaminen ja palkitseminen • Työkyvyn ylläpito | <ul style="list-style-type: none"> • Työllistäminen • Työterveys ja -turvallisuus • Koulutus • Asiakkaiden työterveys ja -turvallisuus • Monimuotoisuus ja tasavertaiset mahdollisuudet • Toimittajien työolojen arviointi | ISS:n oma toiminta |
|---|--|--------------------|

VASTUU YMPÄRISTÖSTÄ

- | | | |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Kiinteistöjen energiatehokkuus • Jätteiden synnyn ehkäisy ja materiaali kierron varmistaminen • Ympäristövastuulliset menetelmät, välineet ja aineet • Henkilöstön ympäristötietoisuuden ja -osaamisen kehittäminen | <ul style="list-style-type: none"> • Materiaalit • Energia • Vesi • Päästöt • Jätteet • Tuotteet ja palvelut • Määräysten mukaisuus • Kuljetukset • Toimittajien ympäristöarvioinnit | ISS:n oma toiminta, Asiakkaat, Alihankkijat |
|--|---|---|

ASIAKKAAN ASIALLA

- | | | |
|--|--|-------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan yritysvastuutavoitteiden tukeminen • Asiakkaan ohjaaminen vastuullisiin valintoihin • Yhteisen työpaikan työturvallisuus • Energiatehokkuuden ja sisäilmaolosuhteiden varmistaminen | <ul style="list-style-type: none"> • Ostokäytännöt • Tuote- ja palvelutiedot | ISS:n oma toiminta, Asiakkaat |
|--|--|-------------------------------|

ISS PALVELUIDEN PAINOPISTEALUEET	GRI G4 -NÄKÖKOHDAT	NÄKÖKOHTIEN LASKENTARAJAT
-------------------------------------	--------------------	------------------------------

- Asiakkaan jätteiden kierrätyksen ja hyötykäytön tehostaminen

YHTEISKUNNALLINEN TOIMIJA

- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Maksetut palkat, verot ja maksut toimittajille • Korruption ja harmaan talouden vastustaminen • Hankinta- ja tilaajavastuu • Sidosryhmäyhteistyö | <ul style="list-style-type: none"> • Välilliset taloudelliset vaikutukset • Korruption vastaisuus • Toimittajien yhteiskunnallisten vaikutusten arviointi | ISS:n oma toiminta, Alihankkijat, Yhteiskunta |
|---|--|---|

GRI-sisältöindeksi

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTISSA	KOMMENTIT
--------	---------------	---------------------	-----------

Yleinen sisältö

STRATEGIA JA ANALYYSI

G4-1	Toimitusjohtajan katsaus	1.4 Toimitusjohtajan katsaus 2016	
G4-2	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	1.2 Taloudelliset tunnusluvut 2016 1.4 Toimitusjohtajan katsaus 2016 1.8 Keskeiset vastuullisuusteemat 1.9 Yritysvastuuohjelma 5 Yhteiskunnallinen toimija	Riskejä käsitellään laajasti ISS-konsernin vuosikertomuksessa: www.annualreport.issworld.com/2016/

ORGANISAATION TAUSTAKUVAUS

G4-3	Raportoivan organisaation nimi	1.1 ISS lyhyesti	
G4-4	Tärkeimmät tavaramerkit/brändit sekä tuotteet ja palvelut	1.1 ISS lyhyesti	
G4-5	Organisaation pääkonttorin sijainti	1.1 ISS lyhyesti	

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTISSA	KOMMENTIT
G4-6	Toimintamaiden lukumäärä ja maat, joissa organisaatio toimii tai jotka ovat merkittäviä raportissa kuvattujen olennaisten yritys vastuun näkökohtien osalta	1.1 ISS lyhyesti	
G4-7	Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	1.1 ISS lyhyesti	
G4-8	Markkina-alueet	1.1 ISS lyhyesti 2.2 Henkilöstö lukuina 2016	
G4-9	Raportoivan organisaation koko	1.1 ISS lyhyesti	
G4-10	Henkilöstön määrä työsuhteen ja työsopimuksen mukaan, alueellisesti ja sukupuolen mukaan jaoteltuna	2.2 Henkilöstö lukuina 2016	
G4-11	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	2.2 Henkilöstö lukuina 2016	Suomessa kaikki työntekijät kuuluvat TES:n piiriin
G4-12	Organisaation toimitusketju	5.5 Vastuullisuus hankinnoissa	
G4-13	Merkittävät muutokset organisaation koossa, rakenteessa, omistusrakenteessa tai toimitusketjussa raportointijaksolla	1.1 ISS lyhyesti	
G4-14	Varovaisuuden periaatteen soveltaminen	ISS-konsernin vuosikertomus ja yritys vastuuraportti: www.annualreport.issworld.com/2016/ www.responsibility.issworld.com/report2016/	
G4-15	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	1.5 Johtaminen 1.7 Yritys vastuun johtaminen	
G4-16	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	5.6 Sidosryhmäsuhteet ja viestintä	

TUNNISTETUT OLENNAISET NÄKÖKOHDAT JA LASKENTARAJAT

G4-17	Konsernin laskentaraja	6 GRI	
G4-18	Raportin sisällönmäärittely	6 GRI	
G4-19	Olennaiset näkökohdat	6 GRI	
G4-20	Olennaisia näkökohtia koskevat laskentarajat organisaation sisällä	6 GRI	
G4-21	Olennaisia näkökohtia koskevat laskentarajat organisaation ulkopuolella	6 GRI	

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTISSA	KOMMENTIT
G4-22	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	6 GRI	
G4-23	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarajoissa	6 GRI	

SIDOSRYHMÄVUOROVAIKUTUS

G4-24	Luettelo organisaation sidosryhmistä	5.6 Sidosryhmäsuhteet ja viestintä	
G4-25	Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	5.6 Sidosryhmäsuhteet ja viestintä	
G4-26	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	1.5 Johtaminen 1.7 Yritysvastuun johtaminen 5.6 Sidosryhmäsuhteet ja viestintä	
G4-27	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	1.8 Keskeiset vastuullisuusteemat 5.6 Sidosryhmäsuhteet ja viestintä 6 GRI	

RAPORTIN KUVAUS

G4-28	Raportointijakso	6 GRI	
G4-29	Edellisen raportin päiväys	6 GRI	
G4-30	Raportin julkaisutiheys	6 GRI	
G4-31	Yhteystiedot josta voi tilata raportin ja kysyä siihen liittyviä lisätietoja	Yhteystiedot sivun alaluvussa	
G4-32	GRI-sisältövertailu	6 GRI	
G4-33	Lähestymistapa ulkoiseen varmennukseen	6 GRI	

HALLINTO

Hallintorakenne ja kokoonpano

G4-34	Hallintorakenne ja valiokunnat	1.6 Organisaatio	
-------	--------------------------------	----------------------------------	--

LIIKETOIMINNAN EETTISYYS

G4-56	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	1.5 Johtaminen 1.7 Yritysvastuun johtaminen 1.8 Keskeiset vastuullisuusteemat	
-------	-----------------------------------	---	--

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTISSA	KOMMENTIT
Erityinen sisältö			
JOHTAMISTAVAN KUVAUS			
	Yleinen johtamistavan kuvaus (DMA)	1.5 Johtaminen 1.7 Yritysvastuun johtaminen	
	Taloudellinen vastuu	DMA: 1.5 Johtaminen	
	Taloudelliset tulokset		
G4-EC1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	1.2 Taloudelliset tunnusluvut 2016	
	Väilliset taloudelliset vaikutukset		
G4-EC8	Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus	5.1 Toiminnan yhteiskunnalliset vaikutukset 5.2 Verojalanjälki 5.4 Merkittävä työllistäjä 5.5 Vastuullisuus hankinnoissa	
	Ostokäytännöt	DMA: 5.5 Vastuullisuus hankinnoissa	
G4-EC9	Paikallisten ostojen osuus merkittävässä toimipaikoissa	5.5 Vastuullisuus hankinnoissa	Raportoitu osittain (ostojen euromääriä ei ole raportoitu alueittain)
	Ympäristövastuu	DMA: 3.1 Ympäristöjärjestelmät vastuullisuuden perustana	
	Materiaalit		
G4-EN1	Materiaalien käyttö painon tai määrän mukaan	3.2 Palvelujen ympäristövastuu	Raportoitu osittain (siivousaineiden kulutus)
	Energia		
G4-EN3	Organisaation oma energian kulutus	3.3 Digitaalisuus ekologisen työympäristön tukena	
G4-EN6	Energiankulutuksen vähentäminen	3.1 Ympäristöjärjestelmät vastuullisuuden perustana 4.2 Asiakkaan vastuullisuuden edistäminen	Raportoitu osittain
	Vesi		
G4-EN8	Kokonaisvedenotto vesilähteittäin	3.3 Digitaalisuus ekologisen työympäristön tukena	
	Päästöt		

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTISSA	KOMMENTIT
G4-EN15	Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 1)	3.3 Digitaalisuus ekologisen työympäristön tukena	
G4-EN16	Epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 2)	3.3 Digitaalisuus ekologisen työympäristön tukena	
Jätevedet ja jätteet			
G4-EN23	Jätteiden kokonaismäärä jaoteltuna jätelajeittain ja käsittelytavan mukaisesti	3.3 Digitaalisuus ekologisen työympäristön tukena	
Tuotteet ja palvelut			
G4-EN27	Tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutusten vähentämistoimenpiteiden laajuus	1.9 Yritysvastuuohjelma 3.1 Ympäristöjärjestelmät vastuullisuuden perustana 3.2 Palvelujen ympäristövastuu 4.2 Asiakkaan vastuullisuuden edistäminen	
Määräystenmukaisuus			
G4-EN29	Merkittävien ympäristölainsäädännön ja -säännösten rikkomiseen liittyvien sakkojen rahamääräinen arvo määrä sekä ei-rahallisten sanktioiden lukumäärä	3.1 Ympäristöjärjestelmät vastuullisuuden perustana	
Kuljetukset			
G4-EN30	Tuotteiden ja materiaalien kuljetuksesta sekä työmatkoista aiheutuneet merkittävät ympäristövaikutukset	1.9 Yritysvastuuohjelma 3.1 Ympäristöjärjestelmät vastuullisuuden perustana 3.3 Digitaalisuus ekologisen työympäristön tukena	
Toimittajien ympäristöarvioinnit			
G4-EN32	Prosenttiosuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu ympäristökriteerien mukaisesti	1.9 Yritysvastuuohjelma 5.5 Vastuullisuus hankinoissa	
Sosiaalinen vastuu			
Henkilöstö ja työolosuhteet		DMA: 2.1 Henkilöstön johtaminen	
Työllistäminen		DMA: 2.1 Henkilöstön johtaminen 5.4 Merkittävä työllistäjä	
G4-LA1	Uuden palkatun henkilöstön kokonaismäärä ja osuus sekä henkilöstön vaihtuvuus jaoteltuna ikäryhmittäin, sukupuolen mukaan ja alueittain	5.4 Merkittävä työllistäjä	Raportoitu osittain (vaihtuvuus vain koko henkilöstön osalta)

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTISSA	KOMMENTIT
Työterveys ja -turvallisuus			
G4-LA6	Tapaturmatyypit, tapaturmataajuus, ammattitautitaajuus, menetetyt työpäivät, poissaolot ja työhön liittyvät kuolemantapaukset jaoteltuna alueittain ja sukupuolen mukaan	2.4 Henkilöstön työhyvinvointi	Raportoitu osittain (koko henkilöstön osalta, ei alueittain ja sukupuolen mukaan)
Koulutus			
G4-LA9	Keskimääräiset koulutustunnit vuodessa henkilöä kohden jaoteltuna sukupuolen mukaan ja henkilöstöryhmittäin	2.5 Henkilöstön kehittäminen	Raportoitu osittain (ei sukupuolen mukaan)
G4-LA10	Osaamisen kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen liittyvät ohjelmat, jotka tukevat henkilöstön jatkuvaa työllisyyttä ja antavat tukea työsuhteen päättymistilanteissa	2.4 Henkilöstön työhyvinvointi 2.5 Henkilöstön kehittäminen	
G4-LA11	Säännöllisten suoritusarviointien ja kehityskeskustelujen piirissä olevan henkilöstön osuus	2.5 Henkilöstön kehittäminen	
Monimuotoisuus ja tasavertaiset mahdollisuudet		DMA: 2.1 Henkilöstön johtaminen 5.4 Merkittävä työllistäjä	
G4-LA12	Organisaation hallintoelinten kokoonpano ja henkilöstön jakauma henkilöstöryhmittäin jaoteltuna sukupuolen, ikäryhmän, vähemmistöryhmän ja muiden monimuotoisuuteen liittyvien tekijöiden mukaisesti	1.6 Organisaatio 2.2 Henkilöstö lukuina 2016 5.4 Merkittävä työllistäjä	
Toimittajien työolojen arviointi		DMA: 5.5 Vastuullisuus hankinnoissa	
G4-LA14	Prosenttiosuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu työoloihin liittyvien kriteerien mukaisesti	5.5 Vastuullisuus hankinnoissa	
Yhteiskunta		DMA: 1.5 Johtaminen 1.7 Yritysvastuun johtaminen 5.3 Harmaan talouden torjunta	
Lahjonta ja korruption vastaisuus			
G4-SO3	Lahjontaan liittyvän riskiarvioinnin läpikäyneiden liiketoimintayksiköiden lukumäärä ja prosenttiosuus sekä tunnistetut merkittävät riskit	1.5 Johtaminen 1.9 Yritysvastuuohjelma 5.3 Harmaan talouden torjunta	
G4-SO4	Korruption vastaisiin politiikkoihin ja menettelytapoihin liittyvä kommunikointi ja koulutus	1.7 Yritysvastuun johtaminen 1.9 Yritysvastuuohjelma	

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTISSA	KOMMENTIT
		5.3 Harmaan talouden torjunta 5.5 Vastuullisuus hankinnoissa	
	Toimittajien yhteiskunnallisten vaikutusten arviointi	DMA: 1.5 Johtaminen 1.7 Yritysvastuun johtaminen 5.5 Vastuullisuus hankinnoissa	
G4-SO9	Prosenttiosuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu yhteiskunnallisiin vaikutuksiin liittyvien kriteerien mukaisesti	1.9 Yritysvastuuohjelma 5.5 Vastuullisuus hankinnoissa	
	Tuotevastuu	DMA: 1.5 Johtaminen 1.7 Yritysvastuun johtaminen 4.1. Rääätälöidyt ja tehokkaat palvelut	
	Asiakkaiden terveys ja turvallisuus		
G4-PR5	Asiakastyytyväisyystutkimusten tulokset	4.5 Asiakastyytyväisyys	Raportoitu osittain