

Luomme kestävää hyvinvointia

ISS Palvelut on yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista ja siten merkittävä toimija koko yhteiskuntamme kannalta. Tuhannet ammattilaisemme tekevät työtä siellä, missä ihmiset opiskelevat, tekevät tutkimusta, vastaanottavat hoitoa, syövät, asuvat ja käyvät töissä. Palvelumme näkyvät siistissä, turvallisessa sekä toimivassa ympäristössä ja vaikutuksemme ympäristön hyvinvoinnissa, asiakkaidemme tavoitteissa ja oman liiketoimintamme läpinäkyvyydessä.

1.1

Toimitusjohtajan katsaus



Vastuullisuus on lupaus, joka lunastetaan arjessa

Vuonna 2024 vastuullisuus ei ollut enää erillinen osa-alue, vaan olennainen osa liiketoiminnan ydintä – asiakkaiden päätöksenteossa, työntekijöiden valinnoissa ja yhteiskunnallisessa hyväksyttävyydessä. ISS:llä tämä ei ollut uusi suunta, vaan vahvistuva linja. Me olemme siellä, missä arki tapahtuu – ja juuri siksi meillä on sekä mahdollisuus että velvollisuus vaikuttaa.

Strategiamme perusta on selkeä: tuotamme palveluita, jotka tukevat asiakkaiden tavoitteita, rakentavat kestävää työelämää ja pienentävät ympäristökuormitusta. Näin syntyy arvoa – ei vain asiakkaillemme ja työntekijöillemme, vaan koko yhteiskunnalle.

Olemme osa toimivaa yhteiskuntaa

ISS on yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista. Lähes 7 400 työntekijäämme tekevät työnsä siellä, missä opitaan, hoidetaan, tutkitaan ja tehdään työtä. Palveluidemme jälki näkyy siisteinä ympäristöinä, energiatehokkaina ratkaisuina ja turvallisina tiloina – mutta vaikutuksemme ulottuu syvemmälle. Olemme mukana rakentamassa arkea, joka mahdollistaa muiden onnistumisen.

Toteuttamamme kaksoisolennaisuusarviointi vahvisti vastuullisuustyömme prioriteetit: ilmastomuutoksen hillintä, turvallinen ja terveellinen työ sekä yhdenvertaisuus eivät ole meille arvolausumia, vaan käytännön päätöksiä, hankintoja, johtamista ja palveluiden kehittämistä.

Ilmastotyö on osa palvelulupaustamme

Rakennettu ympäristö aiheuttaa kolmanneksen Suomen päästöistä. Meillä on ratkaiseva rooli niiden pienentämisessä. Vuonna 2024 laadimme ilmastotiekartan, joka ohjaa meitä kohti Net Zero -tavoitetta vuoteen 2040 mennessä. Tiekartta kattaa koko palveluvalikoimamme ja pohjautuu Science Based Targets -periaatteisiin.

Tämä työ näkyy jo käytännössä: sähköautojen määrä kasvoi, koneita uudistettiin, ruokahävikkiä vähennettiin ja vastuullisuusdataa hyödynnettiin yhä enemmän asiakasratkaisussa.

Ilmastotyö on kuitenkin vaikuttavaa vasta, kun sitä tehdään yhdessä asiakkaiden ja arvoketujemme kanssa. Viime vuonna järjestimme toimittajille ilmastoihmisia webinaareja ja otimme käyttöön uusia vastuullisuuskriteerejä, joiden painoarvo kilpailutuksissa on vähintään 20 prosenttia. Tuimme myös asiakkaitamme heidän vastuullisuustavoitteissaan tarjoamalla hiilijalanjälkilaskentaa, yhteisiä kehitysohjelmia ja palveluratkaisuja, jotka auttavat pienentämään sekä suoria (Scope 1–2) että arvoketjun (Scope 3) päästöjä.

Paras työnantaja palveluntekijöille

Palvelualan työ jää usein huomaamatta – silloin kun kaikki toimii, harva pysähtyy miettimään, kuka sen mahdollistaa. ISS:läisten työ vaatii tilanneherkkyyttä, osaamista ja kykyä ennakoida arjen tarpeita monenlaisissa ympäristöissä. Sen jälki on läsnä kaikkialla, missä yhteiskunta toimii – hiljaisesti, mutta ratkaisevasti. Palveluammattilaistemme tekemä työ on arvokkaampaa kuin moni arvaakaan.

Siksi meidän tulee olla paras työnantaja palveluntekijöille. Tämä tarkoittaa meillä selkeitä ja turvallisia toimintatapoja, mahdollisuutta kasvaa ja kehittyä sekä yhdenvertaista ja arvostavaa kohtelua.

Etenemme oikeaan suuntaan. Vuoden 2024 henkilöstökyselyssä 87 prosenttia työntekijöistämme koki voivansa olla työssään oma itsensä. Turvallisuus, arvostus ja työn merkityksellisyys nousivat kyselyn perusteella ISS:n vahvuuksiksi.

Kestävän työn perusta onkin juuri turvallinen ja terve arki. Tuimme työkykyä tiiviissä yhteistyössä työterveyshuollon kanssa ja juurrutimme ennakoivaa turvallisuustyötä operaatioihimme. Sairauspoissaolot laskivat ja työtapaturmat vähenivät.

Lupaamme työntekijöillemme myös mahdollisuuksia oppia, osallistua ja kehittyä. Nämä mahdollisuudet eivät ole meillä harvojen etuoikeuksia, vaan koko työyhteisön oikeus. Sen oikeuden käytti moni: pelkästään koulutustunteja kertyi meillä viime vuonna yhteensä noin 58 000.

Nämä ja monet muut toimet vievät meitä askel kerrallaan kohti tavoitettamme: paras työnantaja palveluntekijöille.

Strategia, joka näkyy arjessa

Konsernimme strategiapäivitys vuonna 2024 kirkasti painopisteemme: asiakaskekeinen kasvu, paras työnantaja palveluntekijöille ja tehokkuus. Nämä eivät ole vain liiketoiminnan tavoitteita – ne ovat myös kestävän kehityksen rakenteita. Suomessa tämä konkretisoituu asiakaslähtöisten palvelukonseptien kehittämisessä, toimintatapojen yhdenmukaistamisessa sekä osaamisen, osallisuuden ja yhdenvertaisuuden jatkuvassa vahvistamisessa ja varmistamisessa. Keskeisessä roolissa on johtamiskulttuuri, joka tukee hyvinvointia, oppimista ja sitoutumista.

Strategia ei ole meille paperi – se on arjen päätöksiä ja tapa johtaa niin ihmisiä kuin vastuullisuustyötä.

Näkymä eteenpäin

Vuosi 2025 alkaa tilanteessa, jossa vastuullisuus ei ole enää valinta, vaan edellytys ja lupa toimia. Me ISS:llä jatkamme toimintamme kehittämistä, jotta voimme tukea asiakkaiden vastuullisuustavoitteita, edistää reilua ja turvallista työelämää sekä vähentää vaikutustamme ympäristöön.

Teemme sen siellä, missä arki saa voimansa. Valmistamme päivittäin tuhansia ravitsevia aterioita, jotka pitävät oppilaat virkeinä, asiakkaat hyvissä voimissa ja työntekijät liikkeessä. Puhdistamme ja huollamme satojatuhansia neliöitä, joissa syntyy ideoita, tehdään tiedettä ja tarjotaan huolenpitoa. Säädamme, optimoimme ja valvomme kiinteistöjen sydäntä – energiavirtoja, ilmanvaihtoa ja turvallisuusratkaisuja. Johdamme arjen näkymättömiä verkostoja, jotka varmistavat, että kaikki toimii silloin kun pitää.

Tiloissa, joissa syntyy mahdollisuuksia, hyvinvointia ja sujuvaa arkea – juuri siellä me olemme. Joka päivä.

Helsingissä toukokuussa 2025

Jukka Jäämaa
toimitusjohtaja
ISS Palvelut Oy

1.2

ISS lyhyesti

voivat keskittyä omaan ydinliiketoimintaansa. Lyhyesti sanottuna: *Teemme maailmasta toimivan luomalla tiloja, joissa on hyvä olla ja tarjoamalla ihmisille ja yrityksille tilaa menestyä.*

Tarjoamme siivous-, kiinteistö-, ravintola- ja työpaikkapalveluita sekä näistä muodostuvia kokonaispalveluratkaisuja, jotka perustuvat asiakkaan toimintaympäristön ja ydinliiketoiminnan tuntemukseen.

ISS toimii Suomessa noin 270 kunnassa ja työllisti viime vuonna 7 382 työntekijää. Liikevaihtomme vuonna 2024 oli 458 miljoonaa euroa. Pääkonttori sijaitsee Helsingissä.

ISS Palvelut on osa kansainvälistä, vuonna 1901 Tanskassa perustettua ISS-konsernia, joka toimii yli 30 maassa. Konsernin pääkonttori sijaitsee Kööpenhaminassa. ISS:n maailmanlaajuinen liikevaihto vuonna 2024 oli 11,2 miljardia euroa, ja globaalisti ISS:n palveluksessa oli noin 326 000 henkilöä.

1.2.1 ISS:n arvot

Toimintamme perustuu ISS:n arvoihin: **rehellisyys, yrittäjyys, vastuullisuus, laatu ja yhtenäisyys**. Arvot näkyvät niin asiakaspalvelussa kuin työkavereiden kohtelussa, johtamisessa ja lupauksista kiinni pitämisessä. Ne ohjaavat jokaisen ISS:läisen päivittäistä toimintaa ja opastavat meitä asiakaspalvelussa sekä olemaan vastuullisia toinen toisillemme.



Elinkaarimallilla toteutettu Kastellin monitoimitalo Oulussa mahdollistaa pitkän ja tiiviin yhteistyön ISS:n, YIT:n ja käyttäjäasiakkaiden välille.

Oulussa sijaitseva Kastellin monitoimitalo on oppimis-, harrastus- ja kulttuurikeskus, joka tarjoaa tilat päivittäin noin 2 000 lapselle ja nuorelle. Pinta-alaltaan yhteensä noin 25 000 neliömetrin monitoimitalossa toimivat päiväkotit, aamu- ja iltapäivähoito, yhtenäisperuskoulu, lukio, aikuislukio, kirjasto, nuorisotilat, auditorio sekä mittavat liikuntatilat.

Vuonna 2014 toimintansa aloittanutta Kastellin monitoimitaloa johtaa peruskoulun rehtori **Timo Salmi**, joka koordinoi tilojen käyttöä sekä yhteistyötä niin talon ulkopuolella kuin sen sisällä seitsemän itsenäisen yksikön ja yhteistyökumppaneiden kesken.

YIT toteutti Kastellin Oulun kaupungille elinkaarihankkeena, jossa YIT suunnitteli ja rakensi kiinteistön sekä vastaa sen pitkän aikavälin palveluista ja ylläpidosta elinkaarimallin mukaisesti eli Kastellin tapauksessa 25 vuoden ajan. Kastellin palvelusopimus sisältää YIT:n hoitaman kiinteistöhuollon lisäksi myös ravintola-, siivous- ja virastomestaripalveluiden tuottamisen. Sen vuoksi YIT tarvitsi kohteeseen luotettavan ja pitkäaikaisen kumppanin, joka pystyy huolehtimaan kaikista palveluista laaja-alaisella osaamisellaan.

ISS Palvelut valikoitui kilpailutuksen kautta YIT:n kumppaniksi Kastelliin, ja nyt tiivistä yhteistyötä on jatkunut jo kymmenen vuotta. ISS:n palveluesimies **Katri Heikkinen** toimii Kastellissa kohdevastaavana, joka varmistaa, että kaikki saavat ravitsevaa ja maistuvaa ruokaa sekä voivat opiskella ja työskennellä turvallisissa ja puhtaissa tiloissa.

Koska kyseessä on koulu, ISS:n virastomestarit ovat olennainen osa sujuvaa arkea. Kouluaikoina he palvelevat opettajia ja oppilaita, auttavat tilojen kalustamisessa ja tekevät tarvittaessa huoltopyyntöjä. Iltaisin ja viikonloppuisin virastomestarit taas toimivat vartijoina ja huolehtivat kiinteistön turvallisuudesta.

Yksi Kastellin erityinen ylpeyden aihe on ISS:n pyörittämä ravintolapalvelu, joka ruokkii päivittäin liki 2 000 lasta ja aikuista. Vaikka oma keittiö valmistaa päivittäin valtavia määriä ruokia, se voi silti toimia ketterämmin ja joustavammin kuin iso keskuskeittiö. – Minun pitää nyt kehua ihan suoraan, että kyllähän meillä on nyt Oulun kaupungin paras kouluruoka! sanoo peruskoulun apulaisjohtaja **Mika Pieniniemi**.

Kastellin kiinteistöpäällikkö **Ville Sormunen** on ollut vaikuttunut ISS:n panostuksesta kohteeseen. Koska työntekijöiden pysyvyys on ollut hyvä, laatupoikkeamilta on voitu välttyä. – Työ on hyvin johdettua ja tiimiin on rekrytoitu porukkaa, jotka soveltuvat siihen työhön, mitä Kastellissa tehdään. Yhteistyö ISS:n kanssa on sujunut äärimmäisen hyvin kaikilla tasoilla niin Katrin kuin hänen edeltäjänsä kanssa. Mutta arjen yhteistyöhän on ihmisten kohtaamista, Sormunen kertoo.

Rakennuksen ja sen palveluiden toimivuutta seurataan ja kehitetään niin YIT:n ja Oulun tilapalveluiden muodostama yhteistyöryhmässä kuin laajemmassa Kastellin johtoryhmässä, johon osallistuvat YIT:n ja ISS:n lisäksi kaikki Kastellin eri toimijat. Näin voidaan varmistaa, että tieto liikkuu joka puolelle taloa. – Johtoryhmässä käydään läpi arjen askareita ja sitä, miten maailma pyörii Kastellissa niin, ettei oppilaille tai opettajille aiheudu mitään turhaa stressiä, Sormunen kertoo.

Myös ISS:n näkökulmasta yhteistyö on kehittynyt kumppanuudeksi aidoimmillaan. Myös käyttäjäasiakkaisiin on muodostunut hyvät suhteet, joten yhteistyö sujuu vaivattomasti. – Tiettyt rutiinit ja tavat ovat jo meillä hioutuneet yhteen. Tuntemme talon henkilökunnan, rehtorit ja muut, jotka voivat luottaa siihen, että me tiedämme ja hoidamme asiat, Heikkinen kertoo.

Kun yhteistyömalli on rakennettu hyvin, yhteistyö ja hyvä keskusteluyhteys jatkuu myös, vaikka ihmisiä vaihtuu. Pitkässä kumppanuudessa on myös helpompaa lähteä valmistelemaan hyvissä ajoin asiakkuuden siirtoa. Heikkinen on ollut Kastellissa palvelupäällikkönä neljä vuotta.

Kastellissa järjestetään vuosittain monitoimitalon käyttäjille asiakaskysely, jonka tulokset ovat olleet huipputasoa. Henkilökunta on ollut tyytyväisiä niin ruokailuun, siivoukseen ja virastomestareiden palveluun. Peruskoululaiset ja lukiolaiset ovat antaneet ruoan laadun kouluarvosanaksi kahdeksan. Se on kouluruoalle huippuarvosana, koska nuoret antavat usein periaatteesta negatiivisia arvioita kouluruoalle.

– Se jotenkin vielä enemmän lämmittää mieltä, että nuoret ja lapset ovat tyytyväisiä ja he käyvät mielellään syömässä, Heikkinen kertoo.

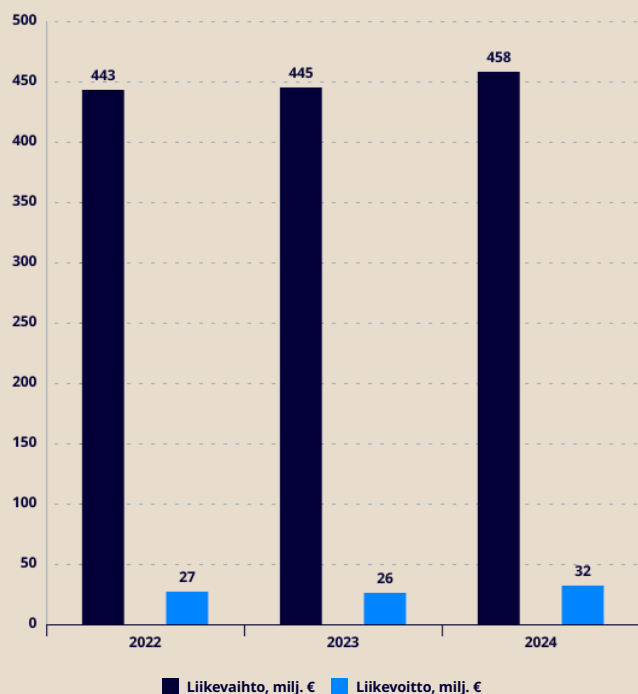
Timo Salmi on pian jäämässä rehtorin virasta eläkkeelle. Hän näkee, ettei sujuva yhteistyö saa olla henkilösidonnaista, vaan luodun järjestelmän pitää tukea yhdessä tekemistä ja vuorovaikutusta.

– Meillä on visio, jota yritämme pitää vieläkin hengissä – tämä on kaikkien Kastelli. Siirrymme yksin toimimisen kulttuurista yhdessä toimimisen kulttuuriin. Paljon on tapahtunut tämän vision suuntaan, mutta se täytyy pitää hengissä koko ajan jatkossakin, Salmi päättää.

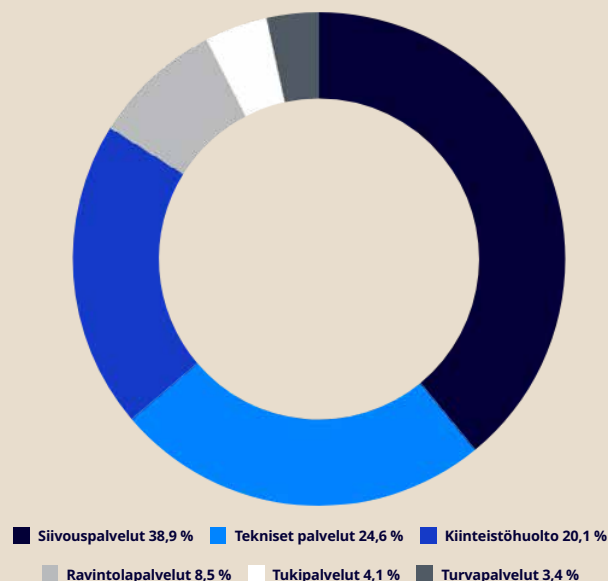
1.3

Taloudelliset tunnusluvut

Liikevaihto ja liikevoitto



Liikevaihdon jakauma palveluittain



Taloudelliset tunnusluvut

ISS Palvelut	2022	2023	2024
Liikevaihto, milj. €	443	445	458
Liikevoitto, milj. €	27	26	32
Liikevoitto, %	6,1	5,8	7,1
Maksetut verot, milj. €	3,3	3,5	4,3
Henkilöstökulut, milj. €	255	259	259
Palkkojen osuus henkilöstökuluista, %	82	81	69
Maksetut palkat, milj. €	208	211	179

Palkoista ennakonpidätyksiä, milj. €	33,0	33,0	34,0
Eläkemaksuja, milj. €	32	33	34
Muut henkilöstökulut, milj. €	15	15	47
Ostetut tavarat, materiaalit ja palvelut, milj. €	139	133	139
Investoinnit, milj. €	7,9	9,0	8,8
Nettorahoituskulut, milj. €	3,2	3,8	5,6
Arvonlisäverot, milj. €	65,3	66,9	73,1

1.4

Vuoden 2024 kohokohdat



Tammikuu

ISS:n Omena-ohjelman tarkoitus on antaa tunnustusta ja palkita esimerkillisiä työntekijöitä, jotka tuottavat erinomaisia palvelukokemuksia ja tukevat omalla työllään asiakkaan liiketoiminnan kehittymistä. He toimivat ISS:n arvojen mukaisesti ja tekevät niin asiakkaan kuin työkavereiden elämästä helpompaa, tuottavampaa ja mukavampaa. Vuoden 2023 Omena-voittajana palkittiin tammikuussa siivouksen palveluohjaaja **Moses Villafranca**.



Helmikuu

Saimme toistamiseen kultatason luokituksen EcoVadis-vastuullisuusarvioinnissa. Pisteemme ylsivät kolmen prosentin parhaimmiston toimialan yritysten joukossa. Lisäksi meille myönnettiin korkein arvosana erikseen arvioidusta ilmastotyöstä. Kultaluokitus on osoitus onnistumisestamme vastuullisuusasioissa ja siitä, että teemme kunnianhimoisesti työtä niin omien kuin asiakkaidemme vastuullisuustavoitteiden eteen.



Maaliskuu

Olimme mukana Kiinteistötyönantajat ry:n *Elämisen ammattilainen* -kampanjassa tuomassa esille alan monia eri mahdollisuuksia. Halusimme kertoa nykyaikaisesta kiinteistöpalvelualasta sekä tuoda esiin ISS:n entistäkin moninaisempaa ja silti yhtenäistä työyhteisöä, jossa kaikkia kohdellaan yhdenvertaisesti. Kampanja oli tärkeä keino työnantajamielikuvan kohottamisessa.



Huhtikuu

Saavutimme jälleen *Nolla tapaturmaa* -foorumin työturvallisuuden tasoluokituksen. Olemme tasolla II – Kohti työturvallisuuden maailman kärkeä. Foorumin tavoitteena on työturvallisuuden jatkuva parantaminen sekä hyvien käytäntöjen levittäminen. Tasoluokitus on merkki sitoutumisesta ja tuloksellisesta työstä kohti tavoitteita. Turvallisuus on keskeinen osa kaikkea toimintaamme ja asiakaskohteissa tuottamaamme palvelua.





Tubettaja Lakko tarttui ISS:n ja rekrytointikumppanimme Boltin haasteeseen ja kokeili, miltä työ siivouksen parissa tuntuu. Hän työskenteli yhden päivän siivoojana ISS:llä kohteenaan Tampereen yliopisto. Lakko teki työpäivästään [YouTube-kanavalleen videon](#), jossa hän myös jututtaa tamperelaisia heidän kesätyökokemuksistaan.

Toukokuu

Olimme Suomen suurimman ammatillisen koulutuksen tapahtuman Taitajan yhteistyökumppanina. Yhteistyön myötä haluamme lisätä ammatillisen koulutuksen arvostusta ja edistää ammatillista osaamista. ISS:ltä oli *Taitaja2024*-kilpailussa mukana useita tuomareita, ja lisäksi olimme palkintokumppanina kiinteistönhoidon, turvavalveluiden sekä sähköasennuksen lajeissa.

MIELI Suomen Mielenterveys ry myönsi meille jo neljännen kerran *Hyvän mielen työpaikka®* -merkin tunnustuksena mielenterveyden ja hyvinvoinnin eteen tehdystä työstä. Työyhteisön ja koko organisaation mielen hyvinvointi on meillä strateginen painopiste ja arvovalinta. Mieliyhteisöön työntekijöiden rakentamiseen osoitetaan sitoutumista esihenkilötasolta lähtien.

Kesäkuu

Pride on yksi viidestä ISS:n monimuotoisuus-, yhdenvertaisuus- ja yhteenkuuluvuusstrategian ulottuvuudesta. Vietimmekin jälleen Pride-kuukautta monin tavoin eri toimipisteissämme. Avasimme myös Pride-kuukauden alkajaisiksi kaikkien ISS:läisten yhteiselle MyISS-alustalle DIB Talk -yhteisön, jossa jokainen voi osallistua monimuotoisuuteen, yhdenvertaisuuteen ja yhteenkuuluvuuteen liittyvään keskusteluun!

Heinäkuu

Kesä on valmistujaisjuhlien aikaa. Vuonna 2024 oppisopimuskoulutuksista valmistui yhteensä 185 ISS:läistä. Lisäksi 25 henkilöä valmistui Metropolian kanssa yhteistyössä toteutetuista ammattikorkeakouluohjelmista: 12 AMK-insinööriä ja 13 tradenomia. ISS investoi henkilöstönsä osaamisen kehittämiseen noin 3 miljoonaa euroa vuosittain.

Elokuu

Työllistimme vuonna 2024 lähes 600 kesätyöntekijää. Saimme Duunitorin kanssa toteutetun kesätyökampanjan kautta yli 13 000 hakemusta. Kesätyöntekijämme antoivat myös positiivista palautetta: 82 % suosittelee ISS:ää kesätyöpaikkana kaverilleen. Kesätyö on monelle nuorelle ensimmäinen kosketus työelämään, ja perehdytyksellä on tärkeä rooli työelämään tutustumisessa ja yhteenkuuluvuuden tunteen rakentamisessa.

Syyskuu

Olimme jälleen mukana *Kuluttajaliiton* koordinoimassa *Hävikki- viikko*-kampanjassa, jonka tavoite on herättää keskustelua ruokahävikistä ja lisätä ruoan arvostusta. Hävikki- viikkoon osallistuminen on osa vastuullisuustyötämme ja tukee koko ISS-konsernin tavoitetta puolittaa hävikki vuoteen 2027 mennessä. Kuten joka päivä, myös hävikki- viikolla ISS:n ravintoloissa punnitaan ja kirjataan kaikki ruokahävikki.

Lokakuu

HUMAN POWER24



Pitkäjänteinen työmme luomun käytön lisäämiseksi tuotti tulosta: ISS palkittiin *Luomu SM* -kilpailussa suurten yksityisten toimijoiden sarjan voittajana. Sarjan voittaa toimija, jolla luomun osuus on vuoden aikana ollut kaikista käytetyistä elintarvikkeista suurin. Olemme olleet vuodesta 2022 lähtien mukana *Luomutetaan ruokapalvelut* -hankkeessa, jonka yhtenä tavoitteena on ollut tuottaa konkreettisia malleja luomun käytön lisäämiseksi.

Marraskuu

Saimme hopeaa *HumanPower24*-gaalassa Ihmisläheisin työeläteko -kategoriassa. Meidän työelämätekomme on mielen hyvinvoinnin toimintamalli. Mielen hyvinvointi on nostettu meillä yhä vahvemmin keskiöön, ja tämän johdosta mielenterveyteen liittyvät poissaolot laskivat reilun vuoden aikana 23 prosenttia. Mielen hyvinvointiin liittyvä työelämäpuhe on myös saanut organisaatiossamme osakseen aiempaa lempeämpää suhtautumista.

Joulukuu

Yritystoiminnan globaaleja vaikutuksia tutkivan *Finnwatchin* tuore raportti nosti ISS:n vahvan aseman lounasravintoloiden ilmastotoimissa. Saimme vertailussa tunnustusta erityisesti kattavasta päästöraportoinnista, kunnianhimoisista ilmastotavoitteista ja kasvisruokailun edistämisestä.

Vuonna 2024 ISS haki itsenäisyyspäivän kunniamerkkejä kolmelle ansioituneelle ammattilaiselle. Suomen tasavallan presidentti myönsi Suomen Valkoisen Ruusun I luokan mitalin kultaristein **Paavo Hiitolalle** ja **Joona Leskiselle** ja Suomen Valkoisen Ruusun mitalin **Tarja Sorsalle**.

1.5

Toimintaympäristö, strategia ja arvонуonti

Pyrimme ratkaisuillemme vahvistamaan toimintamme myönteisiä vaikutuksia.

ISS:n toiminnan olennaisimmat vaikutukset kohdistuvat omaan henkilöstöön, ilmastoon ja ympäristöön, resursseihin (energia ja materiaalit), tilojen ja toiminnan turvallisuuteen sekä liiketoiminnan harjoittamiseen. Pyrimme ratkaisuillemme vahvistamaan toimintamme myönteisiä vaikutuksia ja luomaamme arvoa sekä minimoimaan negatiivisia vaikutuksiamme.

ISS:n arvонуontiketju ja toiminnan vaikutukset on kuvattu kokonaisuudessaan alla olevassa arvонуontikuvassa.

Toimintaamme vaikuttavat megatrendit



Teknologia

Digitalisaatio, tekoäly ja automaatio muovaavat tapaa, jolla palveluita tuotetaan, johdetaan ja koetaan. Tiedon hyödyntäminen, teknologian eettinen käyttö ja älykäs automaatio mahdollistavat myös ISS:llä palvelujen laadun, kustannustehokkuuden ja läpinäkyvyyden parantamisen.

Ekologinen kriisi ja vastuullisuus

Niukkenevat luonnonvarat, luontokato ja ilmastonmuutos ovat kriisejä, joiden hillitseminen ja joihin sopeutuminen edellyttävät mittavia toimenpiteitä koko yritysmaailmalta. Myös ISS:llä huomioidaan mm. energiankäytön tehostaminen ja resurssitehokkuus.

Ulkoistaminen

Yhä useammat yritykset ja julkinen sektori ulkoistavat toimintoja ja palveluita, mikä luo ISS:lle merkittäviä liiketoimintamahdollisuuksia. Samanaikaisesti kehitys asettaa entistä suuremmat odotukset palveluiden kustannustehokkuudelle, laadulle ja toimivuudelle.

Työelämän murros

Digitalisaatio, globalisaatio, hybridityö, osaamisen tarpeet, työurien pidentyminen ja monimuotoistuminen sekä ammattirajojen häviöminen muuttavat tapamme tehdä töitä. Työelämässä pärjääminen vaatii uudenlaisia taitoja, monipuolisuutta ja osaamisen jatkuvaa päivittämistä.

Geopoliittiset jännitteet

Geopoliittinen epävakaus ja toimitusketjujen haavoittuvuus korostavat luotettavien kumppanuuksien ja joustavien toimintamallien merkitystä. ISS tuottaa palveluja paikallisilla markkinoilla eikä vie tuotteita ulkomaille, mikä vähentää altistusta kansainvälisille riskeille.



Resurssit

Palvelut ja tuotokset

Vaikutukset

Inhimilliset resurssit

- Henkilöstö eli lähes 7 400 ammattilaista
- Ammattitaito ja osaaminen

Aineettomat resurssit

- Asiakaspalvelu ja -kokemus
- Asiakaskontaktit
- Laatu-, johtamis-, turvallisuus- ja ympäristöjärjestelmät
- Koulutusohjelmat
- Sidosryhmäyhteistyö ja kumppanuudet
- Maine ja brändi

Kiinteät resurssit

- Kiinteistöt
- Autot
- Muut kulkuneuvot
- Työkoneet
- Työvälineet
- Ravintolavälineet
- Materiaalit
- Energia
- Vesi

Taloudelliset resurssit

- Pääoma
- Kannattavuus
- Investoinnit

Ulkoiset resurssit

- Ostot
- Työvaatteet
- Pesuaineet
- Rakennusvälineet
- Raaka-aineet
- Tavara- ja palvelutoimittajat
- Turvallisuus
- Logistiikka
- Huoltopalvelut

Kokonaispalveluratkaisut

cNPS 36

ISS:ää suosittelevien asiakkaiden määrä

Kiinteistön ylläpito

500 000

kiinteistönkäyttäjälle turvallinen, viihtyisä ja energiatehokas ympäristö päivittäin

Siivouspalvelut

17 miljoonaa

päivittäin siivottavaa neliometriä

Ravintolapalvelut

1,7 miljoonaa

kiloa suomalaisia raaka-aineita

Työpaikkapalvelut

∞

äärettömästi hymyjä ja onnellisia työntekijöitä

ISS

- Palvelukulttuurin rakentaminen
- Liikevaihto
- Liikevoitto
- Vastuullisen liiketoiminnan edistäminen
- Innovaatiot
- Hyvä maine

Asiakkaille

- Asiakaslapausten täyttäminen
- Vastuullisuustavoitteiden tukeminen
- Työntekijöiden hyvinvoinnin tukeminen ja viihtyvyyden lisääminen
- Energiatehokkaat ja hiilineutraalit kiinteistöt
- Työturvallisuus
- Toimivat työtilat ja puhdas sisäilma
- Terveellinen ravinto
- Ystävällinen palvelu, hyvä mieli

Henkilöstölle

- Vakaa ja turvallinen työpaikka
- Palkka ja muut edut
- Hyvinvoinnin tukeminen ja edistäminen
- Turvalliset ja hygieeniset työskentelyolosuhteet
- Osaamisen kehittäminen
- Urapolkujen luominen
- Joustavat työsuhteet
- Innostava työyhteisö
- Vastuulliset työtavat

Ympäristölle

- Hiilineutraalius
- Energiatehokkuus (kiinteistöt ja energiankäyttö)
- Ilmastonmuutoksen torjunta ja siihen sopeutuminen
- Luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen
- Rakennusten elinkaaren pidentäminen
- Materiaali- ja resurssitehokkuus
- Ympäristöystävälliset palveluratkaisut
- Päästöjen vähentäminen
- Kiertotalousratkaisut
- Vedenkulutuksen minimointi

Yhteiskunnalle

- Veronmaksu
- Työllistäminen

- Yhteiskunnan toimivuuden tukeminen ja yhteiskuntarauhan edistäminen
- Monimuotoisuuden arvostaminen, erilaisten työtekijäryhmien työllistäminen ja kouluttaminen
- Harmaan talouden ja korruption torjunta
- Arvontuotto palvelu- ja tavarantoimittajille
- Innovaatiot
- Ilmastonmuutoksen torjuntaan ja sopeutumiseen osallistuminen
- Luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen

1.5.1 Megatrendit

Yhteiskunnassa tapahtuvat suuret muutokset vaikuttavat jollain tavalla lähes jokaisen arkeen. Ne luovat organisaatioille paineita muutokseen, mutta myös mahdollisuuksia kehittää ja uudistaa palveluita, jotka ovat aiempaa kestävämpiä, vaikuttavampia ja merkityksellisempiä niin yksilöille kuin yhteiskunnalle.

Teknologinen murros muuttaa palveluita ja osaamista

Digitalisaatio, tekoäly ja automaatio muovaavat nopeasti tapaa, jolla palveluita tuotetaan, johdetaan ja koetaan. Tiedon hyödyntäminen, teknologian eettinen käyttö ja älykäs automaatio mahdollistavat palvelujen laadun, kustannustehokkuuden ja läpinäkyvyyden parantamisen.

ISS:lle tämä tarkoittaa uusien teknologioiden pilotointia, robotiikan ja datan integroimista arjen työhön sekä henkilöstön osaamisen jatkuvaan päivittämistä. Samalla varmistamme, että asiakaskohtaaminen säilyy inhimillisenä ja vaikuttavana.

Ekologinen kriisi ja vastuullisuus

Ilmastonmuutos, luontokato ja niukkenevat luonnonvarat ovat akuutteja kriisejä, joiden hillitseminen ja joihin sopeutuminen edellyttävät mittavia ja kiireellisiä toimenpiteitä globaalisti myös koko yrityismaailmalta.

Ilmaston lämpenemisen hidastaminen edellyttää erityisesti hiilidioksidipäästöjen vähentämistä. Tämän takia ISS:n päivittäisessä toiminnassa sekä pitkän aikavälin suunnittelussa huomioidaan muun muassa energiankäytön tehostaminen, fossiilista energianlähteistä luopuminen, ilmastoystävälliset ravintoratkaisut, resurssitehokkuus ja vähähiiliset liikkumismuodot. Jotta pystymme tulevaisuudessa ehkäisemään entistä tehokkaammin palveluidemme aiheuttamia ympäristövaikutuksia ja tukemaan asiakkaidemme päästövähennystavoitteita, olemme asettaneet omat kunnianhimoiset ilmastotavoitteet.

Luonnon monimuotoisuuden turvaaminen ja luonnonvarojen kestävä käyttö edellyttävät oman toimintamme luontohaittojen systemaattista minimointia sekä resurssien tarkkaa, pitkäjänteistä ja tehokasta käyttöä ja kiertotalouden hyödyntämistä.

Ulkoistaminen

Yhä useammat yritykset ja julkinen sektori ulkoistavat toimintoja ja palveluita, mikä luo ISS:lle merkittäviä liiketoimintamahdollisuuksia. Samanaikaisesti kehitys asettaa entistä suuremmat odotukset palveluiden kustannustehokkuudelle, laadulle ja toimivuudelle. Vastaamme näihin odotuksiin hyvin johdetulla, jatkuvasti kehitettävällä ja asiakkaan näkökulmasta helposti hallittavalla kokonaispalveluratkaisullamme, jonka tuotamme vastuullisesti.

Työelämän murros

Työelämän ja väestörakenteen muutokset muokkaavat työn tekemisen ehtoja. Digitalisaatio, globalisaatio ja joustavat työnteon muodot ovat tehneet työelämästä monimuotoisempaa ja teknologiapainotteisempaa. Samaan aikaan väestön ikärakenteen muutos ja maahanmuutto lisäävät työyhteisöjen kulttuurista moninaisuutta ja muuttavat työtekijöiden tarpeita. ISS vastaa näihin kehityskulkuihin panostamalla osaamisen kehittämiseen, tukemalla yksilöllisiä urapolkuja ja tarjoamalla joustavia työsuhteita, jotka huomioivat erilaiset elämäntilanteet. Kilpailussa osaavasta työvoimasta korostuvat työn merkityksellisyys, kulttuurinen ymmärrys ja mahdollisuudet kehittyä – jokaiselle, iästä tai taustasta riippumatta.

Geopoliittiset jännitteet ja toimitusketjujen riskeihin varautuminen

Geopoliittinen epävakaus ja toimitusketjujen haavoittuvuus korostavat luotettavien kumppanuuksien ja joustavien toimintamallien merkitystä. ISS tuottaa palveluja paikallisilla markkinoilla eikä vie tuotteita ulkomaille, mikä vähentää altistusta kansainvälisille riskeille. Toimitusvarmuutta rakennetaan paikallisten verkostojen avulla, ja toimitusketjujen vastuullisuutta hallitaan ennakoivasti ja eettisiä vaatimuksia noudattaen.

1.5.2 Strategia

Toimintamme tarkoitus on tehdä maailmasta toimiva luomalla tiloja, joissa on hyvä olla. Tavoitteemme on olla maailman arvostetuin kiinteistöpalvelualan kokonaispalveluratkaisun toimittaja ja vahvistaa entisestään ISS:n asemaa maailman johtavana siivouspalvelutoimijana.

Vuonna 2020 käyttöön otettu OneISS-strategia on vahvistanut ISS-konsernin yhtenäisyyttä ja luonut perustan yhtenäisille toimintamalleille. Vuonna 2024 ISS-konserni suoritti laajan strategiatarkastelun, jonka tuloksena strategiaa terävöitettiin vastaamaan paremmin asiakasodotuksia ja markkinadynamiikan muutoksia. Strateginen suunta säilyi, mutta painopisteet määriteltiin uudelleen selkeämmin:

- **Asiakaskeskeinen kasvu** (Customer centric growth)
- **Paras työnantaja palveluntekijöille** (Leading frontline employer)
- **Tehokkuus** (Efficiency)

Vuoden 2024 strategiapäivityksen yhteydessä lanseerattiin myös päivitetty konsernitason missio: *We make space for people and businesses to thrive* – Luomme ihmisille ja yrityksille tilaa menestyä.

ISS Suomella on lisäksi maakohtainen strateginen suunnitelma, jota tarkasteltiin ja päivitettiin vuonna 2024. Edistämme henkilöstökokemusta panostamalla johtamiseen, hyvinvointiin, yhdenvertaisuuteen ja yhteenkuuluvuuteen sekä tarjoamalla monipuolisia ja monimuotoisia ura- ja etenemismahdollisuuksia. Haemme kannattavaa kasvua tarjoamalla kokonaisvaltaisempia palveluita, panostamalla tuotekehitykseen sekä vahvistamalla toimialoihin liittyvää erikoisosaamista. Täytämme asiakkaidemme odotukset laadukkaasti sekä keskitymme tuottavaan ja toimivaan palveluun. Näitä kaikkia tuemme modernin ja jatkuvasti kehittyvän teknologian avulla.

ISS Palvelut tuottaa suomalaiselle yhteiskunnalle arvoa etenkin vastuullisena ja vakaana työnantajana.

1.5.3 Arvoa yhteiskunnalle

ISS Palvelut tuottaa suomalaiselle yhteiskunnalle arvoa ennen kaikkea vakaana ja vastuullisena työnantajana. Työllistämme lähes 7 400 ammattilaista, jotka edustavat eri kansalaisuuksia, ikäryhmiä ja sukupuolia – ja toimimme työpaikkana, jossa monimuotoisuus on olennainen vahvuus. Palveluliiketoimintamme tarjoaa matalan kynnyksen työllistymismahdollisuuksia eri taustoista tuleville ihmisille – olipa kyse nuorista, maahanmuuttajista tai ammatinvaihtajista.

Joustavat työsuhteet tukevat työn ja muun elämän yhteensovittamista erilaisissa elämäntilanteissa. Työskentelyn ohella mahdollistamme myös kehittymisen: tarjoamme laajan valikoiman koulutuspolkuja yksittäisistä valmennuksista kokonaiisiin tutkinto-ohjelmiin. Vuonna 2024 koulutustunteja kertyi yhteensä noin 58 000. Työntekijämme voivat hakeutua esimerkiksi talotekniikan insinööri-, liiketalouden tradenomi- tai johtamisen erikoisammattitutkintokoulutuksiin (JYEAT).

Monimuotoisuus ja osallisuus ovat keskeinen osa toimintakulttuuriamme. Tuemme maahanmuuttajataustaisten työntekijöidemme kotoutumista tarjoamalla suomen kielen koulutusta sekä monikielisen MyISS-sovelluksen, joka toimii työntekijän ymmärtämällä kielellä. Ohjeistuksia on visualisoitu, jotta ne on helppo sisäistää työntekijän äidinkielestä riippumatta. Näin puramme työllistymisen esteitä ja vahvistamme yhteiskuntaan kiinnittymistä.

Yhteiskunnallinen roolimme ulottuu myös veronmaksuun. Vuonna 2024 ISS:n verojalanjälki oli yhteensä 191,6 miljoonaa euroa. Tästä henkilöstöön liittyviä veroluonteisia maksuja kertyi 80 miljoonaa euroa ja työntekijöiden ennakonpidätyksiä 34 miljoonaa euroa. Tuloveroa maksettiin yhteensä 4,3 miljoonaa euroa.

Lisäksi vaikutamme koko toimialamme kehitykseen. Teemme tiivistä yhteistyötä toimialajärjestöjen ja viranomaisten kanssa muun muassa harmaan talouden torjumiseksi, vastuullisten käytäntöjen edistämiseksi ja alan houkuttelevuuden vahvistamiseksi. Näin rakennamme osaltamme toimivaa, reilua ja kestävää yhteiskuntaa.

1.5.4 Arvoa asiakkaille

Asiakasarvon tuottaminen on ISS:n liiketoiminnan ytimessä. Uskomme, että asiakkaan menestys syntyy yhdistelmästä arjen laatua, asiakasymmärrystä ja vastuullisuutta. Luomme yhdessä asiakkaidemme kanssa palveluratkaisuja, jotka tukevat heidän strategia tavoitteitaan – niin ihmisten hyvinvoinnin, turvallisuuden, ympäristövastuun kuin toiminnallisen tehokkuuden näkökulmasta.

ISS Palvelut tuottaa arvoa asiakkailleen kokonaisvaltaisten ja räätälöityjen palvelukokonaisuuksien avulla. Autamme asiakkaitamme keskittymään ydinliiketoimintaansa varmistamalla, että heidän hallinnoimansa tilat ovat siistejä, turvallisia, energiatehokkaita ja viihtyisiä. Palvelumme vaikuttavat positiivisesti asiakkaidemme työntekijöiden arkeen sekä siihen ensivaikutelmaan, jonka heidän omat asiakkaansa ja sidosryhmänsä saavat.

Vuorovaikutus ja yhteiskehittäminen ovat keskeisiä asiakkuuksien kehittämisen osia. Toimintaa ohjaavat säännölliset asiakastapaamiset ja työpajat sekä palautejärjestelmät.

Vahvistaaksemme asiakkaidemme näkyvyyttä ISS:n tuottamiin palveluihin kehitimme raportointia ja viestintää vuoden 2024 aikana kahdella tavalla. Uudistimme asiakasraportointia, jonka tavoitteena on tarjota kokonaisvaltainen näkymä palvelujen sisältöön, vaikutuksiin ja esimerkiksi turvallisuuslukuihin. Uusi

Luomme yhdessä asiakkaidemme kanssa palveluratkaisuja, jotka tukevat heidän strategia tavoitteitaan.

raportointimalli otetaan vaiheittain käyttöön; ensimmäiset käyttöönotot tapahtuvat vuoden 2025 aikana. Lisäksi paransimme laskuilla olevien työselostusten luettavuutta hyödyntämällä tekoälyä. Tekoäly kokoaa työn kirjauksista selkeän kuvauksen, jonka asiantuntija tarkastaa ennen laskun lähettämistä. Näillä toimenpiteillä parannamme asiakasviestintää ja tuemme palveluidemme läpinäkyvyyttä arjen tasolla.

Kehittyneen teknologian avulla tuemme asiakkaitamme saavuttamaan vastuullisuustavoitteensa. Energianhallintakeskuksemme ISS REC seuraa ja optimoi kiinteistöjen olosuhteita, automatiikkaa ja energiatehokkuutta kaikkialla Suomessa. Päivittäisessä työssämme pienennämme asiakaskohteiden hiilijalanjälkeä esimerkiksi siirtymällä sähköisiin ajoneuvoihin, vähentämällä ruokahävikkiä, edistämällä kemikaalivapaata siivousta ja parantamalla kiinteistöjen energiatehokkuutta.

Henkilöstömme osaaminen, paikallinen läsnäolo ja henkilökohtainen palvelu takaavat onnistuneen asiakaskokemuksen. Ja turvallisuus on meillä aina etusijalla – ennakoiva työturvallisuustyö suojelee niin asiakkaiden, omien työntekijöidemme kuin muidenkin sidosryhmien hyvinvointia.

1.5.5 Palvelukohtainen arvonluonti

Kokonaispalveluratkaisut

Räätälöimme aina kokonaispalveluratkaisut asiakaskohtaisesti. Toimintamme perustuu asiakkaan tavoitteisiin, tarpeisiin ja asiakkaalle annettuun arvolupaukseen. Kokonaispalveluratkaisujen arvo syntyy kustannustehokkuudesta ja kohteeseen täsmäkoulutetun ISS:n henkilöstön tekemistä havainnoista ja parannuksista, jotka tekevät työstä tehokkaampaa ja tiloista viihtyisämpiä.

Siivouspalvelut

Laadukas ja oikein tehty siivous takaa tilojen turvallisuuden, puhtauden ja viihtyisyyden. Kehittämällämme kemikaalivapaalla ylläpitosiivouksella pystymme tarjoamaan asiakkaillemme allergisoimattomat tilat, joiden siivouksessa ei käytetä ympäristölle ja ilmastolle haitallisia kemikaaleja. Lisäksi hyödynnämme siivouksessa enenevissä määrin robotteja, jotka tuovat tehokkuutta isojen lattiapinta-alojen siivoukseen ja vapauttavat työntekijöidemme työaikaa muihin tehtäviin.

Kiinteistöpalvelut

Kiinteistöpalvelujemme katkeamaton palveluketju kiinteistön suunnittelusta sen hallintaan ja päivittäiseen ylläpitoon varmistaa, että asiakkaidemme kiinteistöt toimivat moitteettomasti, säästävät energiaa ja säilyttävät arvonsa tavoitellun elinkaarensa loppuun asti. Kiinteistöhuoltomme huolehtii, että kiinteistö ja sen piha- ja viheralueet ovat toimivat ja turvalliset vuodesta toiseen. Tekniset palvelumme vastaavat kiinteistöjen talotekniikan, paloturvallisuuden ja tele- ja turvajärjestelyjen toimivuudesta ja korjauksista. Energia- ja ekotehokkuuspalvelut optimoivat kiinteistöjen olosuhteita ja energiankäyttöä.

Ravintolapalvelut

Ravintolapalvelumme tukevat asiakkaidemme hyvinvointia, tuottavuutta ja luovuutta. Palvelumme joustavat asiakkaan tarpeiden muuttuessa ja kehittyvät yhteisesti sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Panostamme asiakaspalveluun ja seuraamme säännöllisesti asiakkaiden tyytyväisyyttä. Ravintolapalvelujemme vastuullisuutta ohjaavat myös useat hankintastandardimme. Tähtäämme hiiliidioksidipäästöjen vähentämiseen kasvisruoan menekkiä lisäämällä ja hybridireseptiikkaa kehittämällä, ruokahävikin vähentämiseen sekä vastuullisiin hankintoihin elintarvikkeiden ja ravintoloissa käytettävien puhdistusaineiden osalta.

Työpaikka- ja turvallisuuspalvelut

Työpaikka- ja turvallisuuspalvelumme tekevät kiinteistön käyttäjien arjesta sujuvaa niin turvallisuuden kuin viihtyvyyden näkökulmasta. Työpaikkapalvelumme sopivat kaikille toimialoille, ja ne suunnitellaan asiakkaan liiketoimintaan ja toimitiloihin sopiviksi. Turvallisuuspalvelumme ovat osa kokonaispalveluratkaisujamme. Kehitämme palveluiden mallin asiakaskohtaisesti uusimpia turvatekniikan ratkaisuja ja asiakkaan dataa hyödyntäen. Turvalliset tilat yhdessä onnistuneiden työpaikka- ja palvelukokemusten kanssa saavat ihmiset viihtymään ja vierailijat tuntemaan olonsa tervetulleiksi. Tämä lisää kiinteistön käyttäjien tuottavuutta ja luovuutta sekä vaikuttaa positiivisesti henkilöstön sitoutumiseen ja parhaiden osaajien rekrytoimiseen.



Technopoliksen ja ISS:n yhteistyössä vastuullisuus on ollut vankkumaton osa arkea aivan yhteistyön alusta asti. Jo sopimustasolla on määritelty eettisen työn periaatteet ja asetettu tavoitteet kestäväälle kehitykselle ja siivouksen ympäristöystävällisyydelle.

– Yhteistyömme kannalta on merkityksellistä, että ISS on hyvämaineinen ja vastuullinen toimija, jonka voimme luottaa hoitavan työntekijöidensä työsuhteet aina asiallisesti, Technopoliksen Kampus- ja siivouspalvelujen konseptipäällikkö **Salla Brunou** kertoo.

ISS:n ja Technopoliksen yhteistyö alkoi jo 2000-luvun alkupuolella. Siitä lähtien ISS on toiminut Technopoliksen strategisena kumppanina kehittäen siivouspalveluita vastuullisesti ja innovaatioita hyödyntäen. ISS:n asiakkuuspäällikkö **Marjo Resko-Leinonen** mukaan pitkäaikainen ja tiivis yhteistyö takaa sen, että ihmiset tuntevat toisensa ja yhteisten tavoitteiden luominen on helppoa.

– Tapaamme toisiamme keskiperttoa useammin esimerkiksi kuukausipalavereiden muodossa. Vuoden aikana pidämme myös yhteistyöpäiviä, joissa edistämme tekemistä isolla porukalla. Viimeksi kokoonnuimme maaliskuussa ja valitsimme tämän vuoden yhteistyön tavoitteeksi siivouspalveluiden ympäristö- ja vastuullisuustoimet, Resko-Leinonen kertoo.

Resko-Leinosen mukaan siivoojilla on keskeinen rooli vastuullisuustavoitteiden saavuttamisessa, sillä he ovat kiinteistön silmät ja korvat. Kaikki Technopolis-tiimiläiset saavat työnsä tueksi ympäristökoulutuksia.

Yksi merkittävä ympäristövastuullisuuden teko on kemikaalivapaa siivous, joka vähentää siivouksen ympäristökuormitusta ja vaikuttaa siivoustyön ammattilaisten työhyvinvointiin. Koska ISS:n ja Technopoliksen kumppanuus on valtakunnallista, tällaiset uudet ratkaisut voidaan ottaa käyttöön samaan aikaan eri yksiköissä ympäri Suomea.

– Siivouksista yli 90 prosenttia tehdään kemikaalivapaasti. Käytämme Technopoliksen kampuksilla siivouksessa puhdasta vettä, ja kemikaaleja käytetään vain silloin, kun se on pakollista eli esimerkiksi wc-tiloissa, Resko-Leinonen toteaa.

Kemikaalien käytön minimoiminen pienentää siivouksen päästöjä. Vuonna 2023 ISS:llä kulutettiin siivoojaa kohti vain 3,1 litraa siivousaineita ja ylläpitoaineiden käyttö väheni 41 prosenttia verrattuna edelliseen vuoteen. Siivouksessa säästetään myös vettä; vuonna 2018 Technopoliksella otettiin käyttöön ensimmäiset i-mopit, joiden avulla vettä on säästetty tähän mennessä 205 829 litraa.

Pitkän yhteistyön aikana Technopolis ja ISS ovat kohdanneet esimerkiksi koronapandemian, josta selvittiin kunnialla. Tällöin aloitettiin viikoittaiset poikkeustilanevalaverit, joiden avulla rakennettiin yhteistä tilannekuvaa ja pohdittiin ratkaisuja muuttuneeseen toimintaympäristöön.

Kun odottamaton tilanne iskee, korostuu yhteisten toimintatapojen merkitys sekä luottamukseen ja avoimuuteen perustuva kumppanuus. ISS:llä on valmiudet toimia yllättävissä tilanteissa nopeasti ja

turvallisesti, Resko-Leinonen summaa. Vuoden 2024 aikana Suomessa on käsitelty jo yli 1100 siivousaiheista palvelupyyntöjä.

– Esimerkiksi alkuvuodesta kohtasimme syyhyepäilyksen, johon pystyimme reagoimaan välittömästi. Otin itse heti yhteyttä kehitysyksikköön ja sain ohjeistukset syyhyesiivoukseen. Saimme huoneen siivottua nopeasti.

Technopolis pyytää asiakkailta säännöllisesti palautetta siivouksen laadusta. Sen perusteella pohditaan, millaisia uudenlaisia ratkaisuja voidaan tehdä ja näin parantaa asiakastytytyväsyyttä entisestään. Vuonna 2023 asiakastytytyväsyyks oli 4,1 asteikolla 1–5.

– Yhteistyömme on sujuvaa, ja olemme yhdessä hioneet tiedonjakotapoja, viestintää, palaverikäytäntöjä ja roolituksia. Kun perusasiat toimivat ja tunnemme toisemme hyvin, on mahdollista tehdä myös pieniä viilauksia, jotka ovat kuin kirsikka kakun päällä. Esimerkiksi tänä vuonna olemme kokeilleet silmälasien puhdistuspistettä asiakkaille, Brunou hymyilee.

Brunou painottaa, että toimivan yhteistyön kannalta olennaisinta on, että Technopoliksen palvelupäällikön ja ISS:n asiakkuuspäällikön kemiat kohtaavat ja työskentely sujuu sulavasti.

– Tasalaatuisuus on palveluliiketoiminnassa tärkeää ja pitkässä kumppanuudessamme se toteutuu, Brunou kiteyttää.

1.6

Teknologia

Käynnistimme vuoden 2024 aikana 12 tekoälyhanketta.

ISS Palvelut on sitoutunut hyödyntämään tekoälyä ja automaatiota toimintansa tehostamiseksi ja vastuullisuuden edistämiseksi. Yhtiö on käynnistänyt useita hankkeita, joissa tekoälyä sovelletaan monipuolisesti eri toimintoihin.

Generatiivinen tekoäly ohjelmistokehityksen tukena

Yksi merkittävimmistä projekteista on Solitan ja ISS:n yhteinen *GenAI Twin -hanke*, jossa kaksi itsenäistä tiimiä kehitti samanaikaisesti ohjelmistoratkaisua. Toinen tiimi käytti perinteisiä ketteriä ohjelmistokehitysmenetelmiä, kun taas toinen hyödynsi generatiivisen tekoälyn työkaluja kaikissa digitaalisen palvelukehityksen vaiheissa. Tämän vertailututkimus onnistui hienosti tavoitteissaan kartoittaa generatiivisen tekoälyn soveltamismahdollisuuksia, arvioida sen vaikutuksia prosessien tehostamiseen ja tuotosten parantamiseen sekä jakaa oppeja laajasti yritysten ja teknologiayhteisön hyödyksi.

SULJE CASE

Miten Gen AI muuttaa ohjelmistokehityksen tulevaisuutta?



Solita ja ISS Palvelut ovat käynnistäneet uraauurtavan generatiivisen tekoälyn hankkeen, jossa kaksi itsenäistä tiimiä kehittävät yhtäaikaisesti samaa asiakasyrityksen ratkaisua – toinen modernin, ketterän ohjelmistokehityksen metodeilla, toinen hyödyntämällä generatiivisen tekoälyn työkaluja kaikissa digitaalisen palvelukehityksen vaiheissa.

Solitan ja ISS:n hanke on yksi maailman ensimmäisiä vertailututkimuksia todellisessa asiakashankkeessa. Hankkeen tarkoituksena on löytää laajasti generatiivisen tekoälyn soveltamiskohteita, tutkia niitä käytännön liiketoimintaympäristössä, verrata eri kehitystapoja ja jakaa opit laajasti yritysten ja teknologiyhteisön hyödyksi.

Teknologia-, data- ja designyhtiö Solitan ja kansainvälisen kiinteistö- ja toimitilapalveluyhtiö ISS:n nk. GenAI Twin -projekti on uraauurtava yhteistyöhanke, jonka tavoitteena on tutkia tekoälyn hyödyntämistä ohjelmistokehityksen eri vaiheissa. Projekti arvioi muun muassa tekoälyn vaikutusta prosessien virtaviivaistamiseen ja tuotoksen parantamiseen. Hankkeesta syntyy myös diplomityö Turun yliopistolle.

Projektin tavoitteena on tutkia käytännössä esimerkiksi tekoälyn vaikutusta tehokkuuteen ja laatuun, IT-ammattilaisten roolin laajentumista, tekoälyn strategista integrointia ja eettisiä näkökohtia. Hankkeen tavoite on oppia AI:n hyödyntämisestä ohjelmistokehityshankkeissa ja jakaa hankkeen oppeja avoimesti.

Generatiivisen tekoälyn arvioidaan tuovan merkittäviä muutoksia useille toimialoille, kuten myös IT-alalle ja ohjelmistokehitykseen maailmanlaajuisesti.

”Solitan ja ISS:n ‘Gen AI Twin’-hanke on yksi maailman ensimmäisiä hankkeita, joissa käytännön tasolla havainnoidaan niitä tuloksia ja oppeja, joita generatiivisen tekoälyn käyttö ohjelmistokehityksessä tuo: tekoja puheen sijaan. Kokeilu on nopein tapa oppia. Käynnissä on murros, joka muuttaa merkittävästi useita aloja ja työtä maailmanlaajuisesti”, kommentoi Solitan toimitusjohtaja **Ossi Lindroos**.

”Tekoälyn kehitys muuttaa maailmaa ja on ISS:lle valtava mahdollisuus. Muutosta tekoälyavusteiseen maailmaan on kuitenkin tehtävä hallitusti ja kestävästi ja siten että jokainen pysyy muutoksessa mukana. Vain niin saamme tekoälystä aidosti hyötyjä irti. Erilaiset hankkeet auttavat meitä tunnistamaan monipuolisesti, miten tekoäly voi tukea liiketoimintaa ja työntekijäkokemusta. Tämä hanke voi osaltaan auttaa molemmissa”, kertoo ISS Palveluiden tietohallintojohtaja **Jenni Heinisuo**.

”Generatiivinen tekoäly jatkaa kehityskulkuaan huimalla nopeudella. Yhtä aikaa sen soveltamisessa on yritysten, valtioiden ja jopa maanosien välillä käynnissä kilpailu siitä, millä aloilla ja missä sovellutuksissa sen hyödyntämisessä voidaan saavuttaa suurimmat käytännön hyödyt. Gen AI Twin-projektimme on maailmassakin harvinainen ja odotamme tuloksia hankkeesta innolla”, kertoo Solitan generatiivisen tekoälyn osaamisalueesta vastaava **Lasse Girs**. ”Uusien toimintamallien ja AI-työkalujen käytössä luvassa on varmasti sekä läpimurtoja, että pettymyksiä. Haluamme viestiä avoimesti havainnoistamme matkan varrelta, sillä on tärkeää käydä aiheesta avointa keskustelua.”

ISS:n kokonaisvaltainen lähestymistapa teknologian hyödyntämiseen osoittaa, kuinka vastuullisuus ja teknologinen kehitys voivat kulkea käsi kädessä.

Tekoälystrategiasta käytännön innovaatioiksi

ISS:n teknologiastrategia tähtää toimialan teknologiseen johtajuuteen, ja yhtiö on panostanut merkittävästi innovaatio- ja digitalisaatiokehitykseen. Tekoälystrategian pohjalta ISS käynnisti vuoden 2024 aikana 12 tekoälyhanketta, joiden tavoitteena oli muun muassa helpottaa työn arkea, lisätä tehokkuutta sekä löytää uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Viisi hankkeista muodostunutta työkalua tai toimintatapaa on tällä hetkellä käytössä yrityksessä.

Esimerkiksi laskutusprosessissa käyttöön otettu tekoälytyökalu oikolukee ja selkeyttää työn kuvauksia, mikä on vähentänyt käsittelyaikaa merkittävästi. Tämä on konkreettinen esimerkki siitä, miten tekoäly voi tukea operatiivista toimintaa ja parantaa työn sujuvuutta.

Automaatio vapauttaa resursseja arvokkaampaan työhön

Automaatio on jo osa ISS:n arkipäivää. Yhtiö hyödyntää ohjelmistorobotiikkaa tietotyön rutiinitehtävien automatisoimiseksi, mikä vapauttaa henkilöstön aikaa vaativampiin ja mielekkäämpiin tehtäviin. Suomessa ISS:llä on käytössä yli 20 ohjelmistorobottia, jotka käsittelevät muun muassa muistiotosittepyyntöjä ja avustavat uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

Teknologia tukemassa vastuullisuustavoitteita

Tekoälyn ja automaation hyödyntäminen tukee myös ISS:n vastuullisuustavoitteita. Esimerkiksi kiinteistöjen energiankulutusta optimoidaan etähallintakeskuksen avulla, jossa uudet teknologiat mahdollistavat energiankulutuksen seurannan ja analysoinnin reaaliajassa. Tämä auttaa havaitsemaan poikkeamat nopeasti ja reagoimaan niihin tehokkaasti, mikä vähentää energiahukkaa ja pienentää hiilijalanjälkeä.

ISS:n kokonaisvaltainen lähestymistapa teknologian hyödyntämiseen osoittaa, kuinka vastuullisuus ja teknologinen kehitys voivat kulkea käsi kädessä. Nämä ratkaisut tuovat hyötyjä niin yritykselle, sen työntekijöille kuin asiakkaillekin, mahdollistaen tehokkaamman, vastuullisemman ja innovatiivisemman toimintaympäristön.

SULJE CASE

Tekoälystrategiasta toimitasuunnitelmiksi ja kannattaviksi innovaatioiksi



ISS Suomen yksi päätavoitteista on kehittää teknologiaa tukemaan entistä paremmin ISS:läisten työtä. Tätä kehitystä ohjaa kunnianhimoinen teknologiastrategia, joka tähtää korkealle: ISS-konsernin tavoitteena on koko toimialan teknologinen johtajuus. Globaali strategia ohjaa tekemistä myös Suomessa.

– Pyrimme myös Suomessa omalta osaltamme teknologian ykköseksi meidän toimialallamme. Mittaamme ja seuraamme jatkuvasti matkaamme kohti tavoitetta, summaa ISS Palveluiden tietohallintojohtaja **Jenni Heinisuo**.

Automaatio on ISS:llä jo osa arkea; esimerkiksi tietotyön rutiinitehtäviä automatisoivia ohjelmistorobotteja on Suomessa käytössä jo lähes 30. Yksi teknologiakehityksen osa-alue on tekoälyn hyödyntäminen, jolla helpotetaan työnteon arkea sekä lisätään tehokkuutta, tuottavuutta ja laatua. Tekoäly on jo tuonut automaatioon oman lisänsä, kun esimerkiksi laskujen käsittelyn hallinnollista työtä on voitu vähentää koneoppimisen keinoin. Vuoden 2024 aikana ISS oli mukana jo kuudessa tekoälyhankkeessa, joista suurin osa jatkuu edelleen. Tekoälyllä on suuret mahdollisuudet ISS:n toimialalla, sillä sen avulla voidaan esimerkiksi optimoida energiankulutusta ja tilojen käyttöä sekä suunnitella entistä kestävämpiä rakennuksia.

Vuonna 2023 tehdyn tekoälystrategian pohjan muodostavat kestävä kasvu ja henkilöstön työtyytyväisyyden lisääminen. Heinisuo mukaan strategiatyö vahvisti ajatusta siitä, ettei teknologia korvaa ihmistä vaan helpottaa ja tehostaa työtä niin, että ihmiselle vapautuu aikaa mielekkäämpiin työtehtäviin.

– Tekoäly tulee meidän alallamme apulaiseksi eikä se koskaan tee ihmisiin liittyviä päätöksiä, Heinisuo korostaa.

Yksi tekoälyn kehityshankkeista saatiin käyttöön laskutuksessa. Tekoälytyökalu oikolukee ja selvittää jatkossa työn kuvaukset laskuille. Se on vähentänyt 33 prosenttia selventämiseen käytettyä aikaa ja 10 prosenttia kuvauksista ei tarvitse lainkaan muokkausta. Kun aiemmin merkittävän osan laskuttajien ajasta vienyt työ siirtyi tekoälytyökalun tehtäväksi, laskuttajille jää enemmän aikaa suunnittelu- ja asiakastyöhön.

Tekoälyn lisäksi ISS hyödyntää voimakkaasti älykästä teknologiaa. Esimerkiksi siivousrobotit ovat nyt ja tulevaisuudessa hyviä apureita, jotka tarvitsevat jatkossakin ihmisen ohjausta. Ne tekevät siivouksesta entistä fiksumpaa: kun robotti-imuri hoitaa työnsä itsenäisesti, siivoojat voivat keskittyä monipuolisempiin tehtäviin sekä laadunvalvontaan.

ISS:llä ihmiset ovat tekoälykehityksen keskiössä ja työntekijät halutaan pitää kehityksessä mukana.

– Meillä on erityispanostusta siihen, että kerromme, opastamme ja tuemme ihmisiä tekoälyn hyödyntämiseen niin töissä kuin vapaalla.

ISS:llä on jo saavutettu hyvä perustaso teknisten järjestelmien kehityksessä. Heinisuo mukaan jatkossa keskitytään ottamaan kaikki irti tiedolla johtamisesta ja tekoälystä. Tekoälyn avulla pyritään löytämään myös uusia liiketoimintamahdollisuuksia.

– Tekoäly ei vielä tee mitään yksin, vaan sen taustalla pitää olla järjestelmiä, jotka tuottavat hyvälaatuista dataa tekoälyn työstettäväksi, Heinisuo muistuttaa.

ISS:n tekoälystrategia on jalkautunut toimintasuunnitelmiksi, joita tarkastellaan viestinnän ja koulutuksen, teknologioiden sekä liiketoiminnallisten hyötyjen näkökulmasta. Tämä auttaa testaamaan ja hahmottamaan nopeasti, ovatko kehitettävät sovellukset hyödyllisiä ja taloudellisesti kannattavia sekä pitämään ihmiset tietoisina ja mukana yhtiön tekoälykehityksessä. Esimerkiksi teknologiasta keskustelulle on luotu oma yhteisö, jossa voi keskustella ja jakaa kollegoille vinkkejä tekoälyn käyttöön niin työssä kuin arjessakin.

– Kun joka suunnalta tulee paljon ideoita tekoälyn hyödyntämiseksi, voimme yhdenmukaistaa ideat ja arvioida, mistä niiden hyöty tulee ja kuka hyödyn saa. Kun arviointi on vertailukelpoista, voidaan arvioida toteutusten hyödyllisyyttä.

Tekoäly voi tuntua isolta ja vaikeasti käsiteltävältä asialta. Toimintasuunnitelmat on Heinisuo mukaan kuitenkin pilkottu sopivan kokoisiin osiin ja mittaroitu niin, ettei tekoäly tunnukaan enää yhtä haastavalta.

– Emme tavoittele kuuta taivaalta, mutta olemme laskeneet, että kun saamme suunnitellut asiat tehtyä tänä vuonna, olemme taas päässeet monta askelta eteenpäin, Heinisuo summaa.

*ISS Suomi noudattaa ISS-konsernin
määrittelemää
hallintotapaohjeistusta.*

ISS Suomi on osa ISS-konsernin Northern Europe -liiketoiminta-aluetta. 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.

Vuoden 2024 alussa ISS Palvelut Oy:n hallitukseen kuuluivat puheenjohtaja **Carl-Fredrik Bjor** sekä jäsenet **Maciej Wąsek** ja **Maria Hultengren Larsson**. Toukokuun yhtiökokouksessa hallitukseen valittiin henkilöstön hallintoedustajaksi **Markku Heikkinen** ja hänen varajäsenekseen **Paavo Hiitola**.

Hallituksen jäsenistä kolme on miehiä ja yksi nainen. Heistä kolme on 30–50-vuotiaita ja yksi yli 50-vuotias.

ISS Suomen johtoryhmä kokoontui vuoden 2024 aikana 11 kertaa.

Vuoden 2024 alussa johtoryhmään kuuluivat toimitusjohtaja **Jukka Jäämaa**, talousjohtaja **Seppo Haapalainen**, henkilöstöjohtaja **Maria Pajamo**, kaupallinen johtaja **Soile Kankaanpää**, Operations Performance -johtaja **Veijo Pitkämäniemi**, pääjuristi **Heikki Eskola**, tietohallintojohtaja **Jenni Heinisuo** sekä liiketoimintajohtajat **Jukka-Pekka Tilus**, **Lasse Forsman**, **Eeva-Riitta Tuominen**, **Riku Kolari** ja **Henri Häyrinen**.

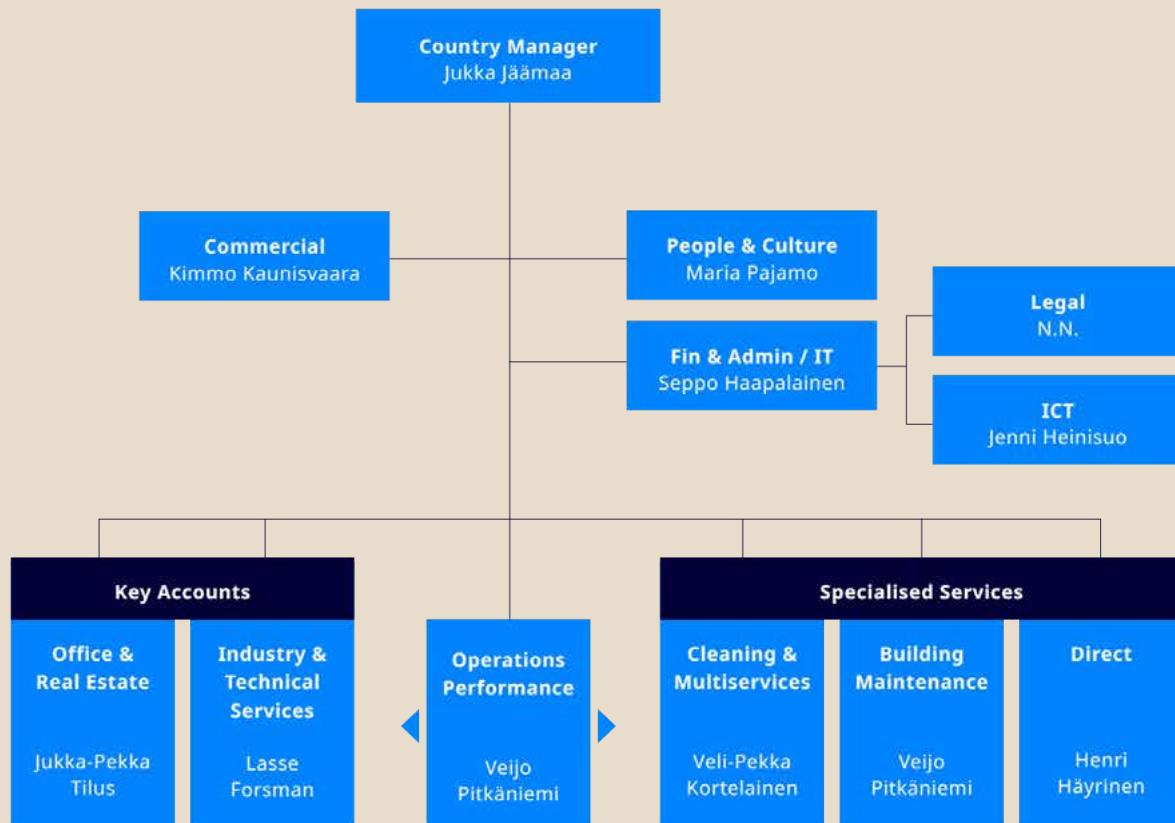
Tammikuussa johtoryhmästä jäivät pois Soile Kankaanpää, Riku Kolari ja Eeva-Riitta Tuominen. Helmikuussa **Veli-Pekka Kortelainen** nimitettiin Siivous- ja monipalvelut -liiketoiminnan johtajaksi. **Lasse Forsman** nimitettiin Tekniset palvelut -liiketoiminnan johtajaksi, minkä lisäksi hän jatkoi KA2-liiketoiminnan johtajana. **Veijo Pitkämäniemi** nimitettiin Kiinteistöhuolto-liiketoiminnan johtajaksi, minkä lisäksi hän jatkoi Operations Performance -johtajana.

Kesäkuussa **Kimmo Kaunisvaara** nimitettiin kaupalliseksi johtajaksi. Elokuussa johtoryhmästä jäi pois Heikki Eskola.

Marraskuussa Lasse Forsmanin johtamat KA2- ja Tekniset Palvelut -liiketoiminnot yhdistettiin uudeksi Industry & Technical Services -liiketoiminnaksi. Jukka-Pekka Tiluksen johtaman KA1-liiketoiminnan nimi muutettiin muotoon Office & Real Estate.

Johtoryhmän jäsenistä kaksi on naisia ja kahdeksan miehiä. Viisi jäsentä on 30–50-vuotiaita ja viisi jäsentä yli 50-vuotiaita.

ISS Suomen organisaatio 2024



1.8

Johtaminen

Johtamisessa noudatetaan ISS-konsernin määrittelemää hyvää hallintotapaa, johtamiskäytäntöjä ja läpinäkyvyyttä.

ISS:llä johtaminen perustuu yrityksen arvoihin, strategiaan ja konsernitasolla määriteltyihin politiikkoihin ja periaatteisiin. Johtamisessa noudatetaan ISS-konsernin määrittelemää hyvää hallintotapaa, johtamiskäytäntöjä ja läpinäkyvyyttä.

Liiketoimintaa johtaa johtoryhmä, joka vastaa pitkän aikavälin strategisesta suunnittelusta sekä vuosittaisesta liiketoimintasuunnittelusta. ISS:n strategiset tavoitteet asetetaan kolmevuotiselle strategiakaudelle osana liiketoimintastrategiaa, joka käsitellään johtoryhmässä ja hyväksytään hallituksessa. Siitä johdetaan vuosittaiseen toimintasuunnitelmaan vuosittaiset ja toimenpiteet liiketoimintayksiköittäin. Toimintaa ja tavoitteita seurataan säännöllisesti johtoryhmässä. Niiden edistymisestä raportoidaan hallitukselle.

Organisaation johtamiskykyä arvioidaan vuosittain *Johtamisen kehityksen* avulla osana kehityskeskustelua.

1.8.1 Yritysvastuun johtaminen

ISS on vahvasti sitoutunut vastuullisuuden edistämiseen. Vastuullisuuslupauksemme mukaisesti kestävä liiketoimintamallimme tukee maailmaa, jossa elämme ja toimimme. Vastuullisuus on integroitu osaksi strategiaamme, johtamista ja päivittäistä tekemistä.

Vastuullisuustyömme perustuu YK:n Global Compact -aloitteen periaatteisiin, jotka muodostavat viitekehyksen suunnitelmillemme. Konkreettisesti vastuullisuus toteutuu ISS:llä periaatteiden ja politiikkojen kautta toimintastandardeissa, ohjeissa ja käytännöissä, jotka ohjaavat arjen päätöksentekoa ja palveluiden toteutusta.

ISS-konsernin vastuullisuustyötä ohjaavat globaalit politiikat ja ohjeistukset, kuten *Code of Conduct*, *Global People Standards*, *Supplier Code of Conduct*, *Sustainability Policy*, *Speak Up Policy*, *Data Protection Policy* ja *Anti-Corruption and Anti-Bribery Policy*. Näiden lisäksi konserni on määrittänyt useita ohjaavia periaatteita liittyen monimuotoisuuteen, tietosuojaan, toimitusketjun hallintaan ja vastuulliseen sidosryhmäyhteistyöhön. Politiikat varmistavat hyvän hallintotavan toteutumisen kaikilla toiminta-alueilla.

Konsernitasolla ISS:n hallitus määrittää vastuullisuusstrategian suunnan ja seuraa sen toteutumista. Päivittäisestä toimeenpanosta vastaa konsernin johtoryhmä (Executive Group Management, EGM), jonka tukena toimii vastuullisuuden johtoryhmä. Lisäksi Business Integrity Committee (eettisen liiketoiminnan toimikunta) valvoo, että liiketoiminta noudattaa eettisiä periaatteita ja toimintatapoja. Tarkastus- ja riskivaliokunta vastaa käytäntöjen, sisäisten valvontatoimien ja vastuullisuusraportoinnin valvonnasta.

Vastuullisuustoimet on kytketty tiiviisti palvelujemme toteutukseen sekä Sustainability-ohjausryhmien työhön. Keskeiset ESG-mittarit kootaan ja raportoidaan neljännesvuosittain osana taloushallintoa, ja vastuullisuustavoitteet hyväksyy konsernin johtoryhmä.

Uudistettu vastuullisuuden johtamismalli Suomessa

Vuonna 2024 ISS Palvelut päivitti vastuullisuuden johtamismallinsa vastaamaan tiukentuvia sääntelyvaatimuksia ja sidosryhmien odotuksia. Suomessa vastuullisuustyötä johtaa vastuullisuusjohtaja, joka toimii vastuullisuuden ohjausryhmän puheenjohtajana. Ryhmään kuuluu johtoryhmän jäseniä, ESG-osa-alueiden nimetyt omistajat sekä viestinnän ja asiakasymmärryksen edustajia. Ohjausryhmä vastaa strategian määrittelystä ja sen toimeenpanon seurannasta.

Vastuullisuuden projektiryhmä koostuu ympäristövastuun, sosiaalisen vastuun ja taloushallinnon edustajista. Ryhmä koordinoi vastuullisuustavoitteiden ja toimenpidesuunnitelmien laatimista sekä ohjaa paikallisia ESG-toimia kohti asetettuja tavoitteita.

Vuoden 2023 lopulla ISS toteutti kaksoisolennaisuusanalyysin (double materiality assessment), joka toimii perustana vastuullisuusohjelman jatkokehitykselle ja raportoinnille. Analyysi tunnisti ISS:n kannalta olennaisimmat vaikutusperustaiset ja taloudelliset vastuullisuusteemat.

ISS:n vastuullisuustyöhön osallistuu laaja joukko sidosryhmiä, kuten henkilöstö, asiakkaat, toimittajat ja viranomaiset. Näiden sidosryhmien odotuksia kartoitettiin osana kaksoisolennaisuusanalyysiä ja huomioidaan vastuullisuuden kehittämisessä.

Päivitetty vastuullisuusohjelma

Vuoden 2024 aikana ISS Palvelut päivitti vastuullisuusohjelmaansa vastaamaan entistä paremmin sidosryhmien vaatimuksia ja odotuksia. Tiiviillä yhteistyöllä koko arvoketjumme osalta varmistetaan vastuullisuustyön eteneminen asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

EcoVadis-vastuullisuusarviointi

Maailman johtava vastuullisuusarviointien tekijä *EcoVadis* myönsi ISS Palveluille kultaluokituksen osoituksena menestyksekkästä työstämme sekä omien että asiakkaidemme vastuullisuustavoitteidemme eteen. Arviointi kattaa laajasti ympäristövastuun, työ- ja ihmisoikeudet, eettisen liiketoiminnan sekä kestävä hankinnan. ISS:n kokonaispisteet ylsivät alan yritysten joukossa *kolmen prosentin parhaimmiston maailmanlaajuisesti*. Saimme lisäksi huippuarvosanan *Ympäristö ja ilmasto* -kategoriassa.

Sertifioidut toimintatavat ja vastuullinen hankinta

ISS:n johtamisjärjestelmä on sertifioitu ISO 9001-, ISO 14001- ja ISO 45001 -standardien mukaisesti. Valtakunnallisesti kattava järjestelmä kattaa kaikki kiinteistö- ja toimitilapalvelut ja toimii työkaluna jatkuvan parantamisen varmistamisessa.

Käytössämme oleva vastuullisen hankinnan ohjelma edellyttää toimittajiltamme korkeaa vastuullisuustasoa. [Lue lisää vastuullisesta hankintaketjustamme.](#)

1.8.2 Henkilöstöjohtaminen

Laadukkaiden palveluiden tuottaminen asiakkaillemme edellyttää sitoutunutta ja osaavaa henkilöstöä. Hyvä henkilöstöjohtaminen on yksi tärkeimmistä henkilöstökokemuksen tekijöistä. Johdonmukainen ja oikeudenmukainen johtaminen luo positiivista asennetta ja yhteenkuuluvuuden tunnetta, mikä puolestaan sitouttaa ja motivoi henkilöstöä.

Tiiviillä yhteistyöllä koko arvoketjumme osalta varmistetaan vastuullisuustyön eteneminen asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

Johtamisen mallimme tarjoaa selkeät kriteerit päivittäiseen johtamistyöhön

ja tukee esihenkilöitä palautteen antamisessa.

Esihenkilöiden tehtävänä on varmistaa, että liiketoimintaa johdetaan eettisten periaatteiden mukaisesti ja että henkilöstö niitä noudattaa.

Henkilöstöstrategiamme pohjautuu henkilöstöpolitiikkojen ja -suunnitelmien lisäksi yhteiseen johtamisen malliin, joka tarjoaa selkeät kriteerit päivittäiseen johtamistyöhön ja tukee esihenkilöitä palautteen antamisessa. Arvioimme ja seuraamme johtamista osana vuosittaisia kehityskeskusteluja. Keskusteluilla varmistamme myös, että jokaisella on ymmärrys omasta työstään sekä riittävä osaaminen ja toimintaedellytykset työssä menestymiselle. Vuonna 2024 kehityskeskustelut toteutuivat työntekijöiden osalta 98,9-prosenttisesti ja toimihenkilöiden osalta 100-prosenttisesti.

Kiinnitämme erityistä huomiota esihenkilöidemme tukemiseen. Jokaisella liiketoimintayksiköllä on oma henkilöstöpäällikkö tukemassa esihenkilöiden arkea. Johtamisvalmennuksilla vahvistamme yhtenäistä johtamiskulttuuria, monimuotoisten tiimien johtamista sekä työsuhteen elinkaaren eri vaiheiden ymmärrystä. Vuosittaiset *Leading OneISS* -johtamiskoulutukset ja *Placemakers*-palvelukulttuurityöpajat ovat keskeisiä välineitä koko henkilöstön osaamisen kehittämiseksi. Perehdytys on räätälöity eri työntekijäryhmien tarpeisiin, ja järjestämme esihenkilöille kvartaaleittain syventäviä perehdytysmoduuleja, joissa käsitellään esimerkiksi viestintää, ISS:n yrityskulttuuria ja vastuullisuutta.

1.8.3 Toiminnan periaatteet

Toimintaperiaatteet muodostavat selkärangan ISS:n vastuulliselle liiketoiminnalle. Ne ohjaavat kaikkea tekemistä, päätöksentekoa ja yhteistyötä sidosryhmien kanssa. Sertifioitu johtamisjärjestelmä toimii keskeisenä työkaluna periaatteiden toimeenpanossa ja jatkuvassa kehittämisessä.

Lakien noudattaminen

Paikallisia lakeja ja määräyksiä noudatetaan aina.

ISS:n arvot

Jokaisen työntekijän velvollisuus on tuntee ja noudattaa ISS:n yhteisesti määriteltyjä arvoja – yhtenäisyys, rehellisyys, yrittäjäys, vastuu ja laatu.

Code of Conduct ohjaa eettistä toimintaa

ISS:n *Code of Conduct* -toimintaohje kokoa yhteen yhtiön eettiset periaatteet ja ohjaa jokapäiväistä toimintaa globaalisti. Se kattaa muun muassa yhdenvertaisuuden, syrjimättömyyden, korruption ja lahjonnan torjunnan, kilpailulainsäädännön noudattamisen, vastuulliset hankinnat sekä ympäristö- ja ihmisoikeusperiaatteet.

ISS:llä on nollatoleranssi korruptiolle, lapsityövoimalle ja pakkotyölle. Työntekijöillä on oikeus järjestäytyä, ja yksityisyyden suoja sekä turvallinen työympäristö ovat keskeisiä arvoja. Kaikkien toimittajien edellytetään sitoutuvan ISS:n toimittajille suunnattuun eettiseen ohjeistukseen.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on tuntee ISS:n eettiset periaatteet. Esihenkilöiden tehtävänä on varmistaa, että liiketoimintaa johdetaan näiden periaatteiden mukaisesti ja että henkilöstö niitä noudattaa. Periaatteet on alun perin yhdenmukaistettu YK:n Global Compact -aloitteen kanssa vuonna 2010. ISS arvioi ja päivittää eettisiä toimintaohjeitaan joka vuosi. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan niitä työsuhteen allekirjoittamisen yhteydessä.

Koko henkilöstö koulutetaan Code of Conduct -ohjeeseen ja siihen liittyviin politiikkoihin, kuten ihmisoikeuksia ja korruption torjuntaa koskeviin ohjeistuksiin. Koulutus on pakollinen, ja se tulee uusia kahden vuoden välein. Ohjeiden noudattamista tuetaan muun muassa *Speak Up* -ilmoituskanavalla, jonka kautta voi anonymisti raportoida epäilyistä väärinkäytöksistä. Toimintaohjeita ja menettelytapoja arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti, ja niitä sovelletaan johdonmukaisesti myös toimitusketjussa.

Puhumisen kulttuuri ja ilmoituskanavat

ISS kannustaa jokaista työntekijää toimimaan vastuullisesti ja ottamaan esiin huolenaiheet ajoissa. Käytössämme on *Speak Up* -kanava, jossa voi ilmoittaa nimettömästi tilanteista, joissa epäillään toimintaohjeiden rikkomista, epäasiallista käytöstä tai muita epäkohtia.

Speak Up -kanava on ulkopuolisen toimijan hallinnoima ja varmistaa ilmoittajan turvallisuuden sekä asian puolueettoman käsittelyn. Kanava on kaikkien ISS:läisten sekä ulkoisten sidosryhmien käytössä, ja siihen voi jättää ilmoituksen anonymisti.

Lisäksi meillä on käytössä Suunta-järjestelmä, joka on suunnattu epäasiallisen kohtelun ilmoittamiseen työyhteisössä. Molemmat kanavat tukevat avointa kulttuuria, jossa jokainen voi puhua turvallisesti ja luottaa siihen, että asiat otetaan vakavasti.

Lue lisää *Speak Up* -toimintamallista luvussa [Hyvä hallinto: Ihmisoikeudet](#).

Politiikat ja toimintaohjeet

Vastuullisuustoimintaamme ohjaavat koko ISS-konsernille yhteisesti luodut politiikat ja standardit.

ISS:n sertifioitua toimintajärjestelmää

*parannetaan jatkuvasti
hyödyntämällä palautetta sekä
sisäisiä ja ulkoisia arviointoja.*

Nämä myös ISS Suomen toiminnassa noudatettavat politiikat on listattu [täällä](#).

ISS:n toimintapolitiikkojen ja -ohjeiden noudattaminen on ISS:n maajohdon vastuulla ja jokaisen ISS:läisen työn perusta. ISS:n Suomessa määrittelemä toimintapolitiikka 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

- varmistamme asiakastytyväisyyden ja asiakkaalle annetun arvolutapauksen toteutumisen
- varmistamme henkilöstömme tyytyväisyyden, osaamisen ja työhyvinvoinnin systemaattisen kehittämisen
- varmistamme päivittäisten toimintaprosessien sujuvuuden, yhdenmukaisuuden ja tasalaatuisuuden kaikissa palveluissa, yksiköissä ja paikkakunnilla
- varmistamme liiketoimintamme vastuullisuuden ja turvallisuuden
- luomme pohjan systemaattiselle toiminnan kehittämiseksi sekä jatkuvalla parantamisella jakamalla parhaita käytäntöjä palveluiden ja yksiköiden välillä.

ISS:n sertifioitua toimintajärjestelmää parannetaan jatkuvasti hyödyntämällä palautetta sekä sisäisiä ja ulkoisia arviointoja.

Toimintajärjestelmä perustuu seuraaviin standardeihin:

- ISO 9001:2015, laadunhallintajärjestelmät
- ISO 14001:2015, ympäristöjärjestelmät
- ISO 22000:2018, elintarviketurvallisuusjärjestelmät
- ISO 45001:2018, työterveys- ja työturvallisuusjohtamisjärjestelmät

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

HSEQ-arviointi

ISS Palveluiden toimintaa on arvioitu Kiwa Inspecta Oy:n ja HSEQ-klusterin toimesta. HSEQ-arviointi varmistaa, että ISS Palvelut toimii tilaajayritysten hyväksymien periaatteiden mukaisesti työterveys-, työturvallisuus-, ympäristö- ja laatuasioissa. Arvioinnin pistemäärän 715/750 mukaan ISS on HSEQ-asioissa toimialansa paras.

1.9

Riskienhallinta ja yritysturvallisuus

*Riskienhallinnalla parannetaan
suorituskykyä, kannustetaan
innovaatioihin ja tuetaan tavoitteiden
saavuttamista.*

Riskien hallinta on olennainen osa koko ISS-konsernin liiketoimintaa, jatkuvaa menestystä ja kasvua sekä osa arvoluontia asiakkaille sekä muille sidosryhmille. Tarkka ja kattava riskienhallinta luo vakautta, vaikuttaa välillisesti tulokseen ja on keskeinen osa myös maineenhallintaa.

ISS:n riskienhallintajärjestelmä on ISS-konsernin laatima ohjeisto, jonka avulla varmistetaan, että riskejä hallitaan määriteltyjen riskinottohalujen puitteissa ja organisaation strategisten tavoitteiden mukaisesti. Riskienhallintajärjestelmä kattaa kaikki ISS:n toiminnot, maat ja ISS:llä työskentelevät henkilöt.

Käytössämme ovat jatkuvat prosessit, joiden avulla tunnistetaan liiketoimintaan liittyvät riskit ja arvioidaan ne todennäköisyyden ja seurausten perusteella, määritellään riskien minimoimis- ja hallinnoimistoimenpiteet sekä nimetään riskien vastuutahot. Riskinarviointi tehdään kaksi kertaa vuodessa.

ISS-konserni on määritellyt avainriskit, joita seurataan myös maatasolla. Tunnistetut avainriskit liittyvät strategian edistämiseen, makrotaloudellisiin ja poliittisiin olosuhteisiin, työvoiman saatavuuteen ja työvoimakilpailuun, teknologian ja datan hyödyntämiseen, tapaturmien ehkäisemiseen, sopimusriskien

hallintaan, lakien ja asetusten noudattamiseen erityisesti epävakailta toiminta-alueilla, tietoturvaan ja toimitusketjujen hiilineutraaliuden edistämiseen.

1.9.1 Kestävyyriskit osana riskienhallintaa ja johtamista

Kestävyyriskien hallinta on osa ISS:n riskien hallintaa ja kiinteä osa riskienhallintamenettelyjämme. Liiketoimintamme päästöintensiteetti ei ole korkea, mutta olemme alttiina fyysisille ilmastoriskeille, kuten äärimmäisille sääilmiöille. Siirtymäriskit liittyvät päästövähennystavoitteisiin ja sidosryhmien odotuksiin, mutta ne tarjoavat myös liiketoimintamahdollisuuksia.

Vuoden 2024 alussa valmistunut kaksoisolennaisuusarviointi syvensi ymmärrystämme kestävyteen liittyvistä riskeistä ja mahdollisuuksista, mikä mahdollistaa negatiivisten vaikutusten minimoinnin ja positiivisten kasvattamisen.

Kaksoisolennaisuusanalyysi tunnistaa maakohtaiset riskit ja mahdollisuudet

ISS Suomen toteuttamassa kaksoisolennaisuusanalyysissa merkittävimmät yritystason riskit liittyvät työvoiman saatavuuteen ja pysyvyyteen johtuen erityisesti Suomen työmarkkinoiden ikääntymisestä ja alan vetovoimasta. Liiketoiminnan riskeinä on myös tunnistettu päästövähennystavoitteiden toteutuminen aikataulussa sekä ISS:n tuottamien palvelujen kyky vastata asiakkaiden tarpeisiin hillitä ilmastomuutosta.

Muut olennaiset vastuullisuusriskit liittyivät ihmisten turvallisuuteen, työntekijöiden ja arvoketjun työntekijöiden työoloihin ja yhdenvertaiseen kohteluun, energiankulutukseen, kemikaalien hallintaan sekä eettisen liiketoiminnan varmistamiseen.

Arvoketjuihin liittyvissä riskeissä ISS kiinnittää huomioita erityisesti ihmisoikeuksien turvaamiseen, toimitusketjujen eettisyyteen sekä harmaan talouden ja korruption torjuntaan. Näitä on kuvattu lisää kappaleissa [4.4 Ihmisoikeudet](#), [4.5 Vastuullinen hankintaketju](#) ja [4.2 Harmaan talouden ja korruption torjunta](#).

Työntekijöiden työoloja ja yhdenvertaisuutta varmistetaan muun muassa palkka- ja HR-järjestelmien avulla, rekrytoinnin avoimuudella, vahvalla henkilöstöedustuksella, anonyymilla ilmoitusjärjestelmällä, kattavilla henkilöstöpolitiikoilla sekä kouluttamalla esihenkilöitä johtamiskäytäntöihin ja monimuotoisten tiimien johtamiseen sekä työsuhteen hallintaan. ISS tukee muuta kuin suomea äidinkielenä puhuvia suomen kielen koulutuksella ja on ottanut käyttöön monimuotoisuutta tukevia visuaalisia työturvallisuusohjeita sekä viestintäsovelluksen, jonka sisältö kääntyy yli 60 kielelle. Syrjinnälle on nollatoleranssi, ja ISS puuttuu jokaiseen havaitsemaansa epäkohtaan.

Työntekijöiden turvallisuus varmistetaan tavoitteellisella ja osallistavalla toimintatavalla. Olemme rakentaneet ennakoivan turvallisuustyön prosessin, jossa jokaisella työntekijällä on oma tärkeä roolinsa. Palvelutuotekohtaiset riskienarvioinnit ja turvallisuusohjeet perehdytetään heti työsuhteen alussa. Suunnittelun ja ohjauksen lisäksi esihenkilöt viestivät turvallisuuden tärkeydestä järjestelmällisesti. Ennen työn aloittamista teemme oman työn riskienarviointia ja työn aikana turvallisuushavaintoja. Työturvallisuusasiantuntijamme auttavat ja ohjaavat työntekijöitämme työturvallisuudessa helppokäyttöisten ja suoraviivaisten työkalujen avulla.

Palveluihimme liittyviä ympäristöriskejä hallitaan osana työturvallisuuden riskienhallintaprosessia ja ympäristökatselmointia. Ympäristöriskit tunnistetaan palveluittain ja arvioidaan asiakaskohteissa. Riskienarvioinnin yhteydessä hallintakeinot ja vastuuhenkilöt määritellään ja toimenpiteet kirjataan ja aikataulutetaan sähköiseen järjestelmään. Työntekijät tekevät turvallisuushavaintojen tapaan ympäristöhavaintoja, joilla edistetään kohteen ympäristö vastuullisuutta ja minimoidaan ympäristöriskejä. Turvallisuustyöstä kerrotaan lisää kappaleessa [2.3 Työturvallisuus](#).

Työkykyä varmistetaan ennakoivilla tuki- ja liikuntaelinsairauksiin sekä mielen hyvinvointiin liittyvillä toimintamalleilla ja työterveyshuollon toimintasuunnitelmalla sekä kouluttamalla ISS:n esihenkilöitä varhaiseen puuttumiseen. Työkykyä seurataan kuukausittaisissa johdon palaverissa ja ISS:n oman työkykyjärjestelmän sekä työhyvinvointitiimin toimesta. ISS:n työkyvyn hallinnasta kerrotaan lisää kappaleessa [2.2 Henkilöstön hyvinvointi](#).

Ilmastomuutoksen hillinnän ja päästöjen vähentämisen hallitsemiseksi ISS:llä on käytössä selkeät roolit ja vastuut, jotka on kuvattu vuonna 2024 julkaistussa *Climate Impact Standardissa*; määritellyt päästövähennystavoitteet (SBTi, Net Zero, Cool Food); järjestelmä tavoitteiden ja toteutuksen etenemisen seuraamiseksi; vuonna 2024 laaditussa ilmastotiekartassa määritellyt palvelukohtaiset toimenpideohjelmat.

Asiakkaiden turvallisuutta varmistamme niin ruoan laadun, liikumisturvallisuuden kuin tietoturvan osalta.

ISS:n ravintoloilla on omavalvontasuunnitelma, jolla varmistetaan ruokaturvallisuus. Suunnitelma sisältää esimerkiksi raaka-aineiden laadunvalvonnan, elintarvikkeiden kylmäsäilytyksen ja ruokaturvallisuuden kannalta kriittisten pisteiden tunnistamisen ja hallinnan. ISS:n digitaaliseen omavalvontajärjestelmään kirjataan ruokien lämpötilatiedot sekä keittiön ja ravintolasalin siivouksen taso. Valmistettujen ruokien näytteet pakastetaan vähintään kahdeksi viikoksi ruoan laadun varmentamiseksi tarvittaessa myös

Kaksoisolennaisuusarviointi syvensi ymmärrystämme kestävyteen liittyvistä riskeistä ja mahdollisuuksista.

Palveluihimme liittyviä ympäristöriskejä hallitaan osana työturvallisuuden riskienhallintaprosessia ja ympäristökatselmointia.

jälkikäteen. ISS:n operoimat keittiot ovat elintarvikevalvonnan piirissä, ja OIVA-raportti todistaa elintarvikehygienian toimivuuden.

Kehitämme yhteisen työpaikan turvallisuutta yhteistyössä asiakkaidemme kanssa. Turvallisuusriskit tunnistetaan palveluittain ja arvioidaan asiakaskohteissa. Työntekijät tekevät turvallisuushavaintoja, joilla edistetään työkohteen turvallisuutta ja vähennetään riskejä. Työturvallisuuden prosessit on kuvattu kappaleessa [2.3 Työturvallisuus](#). ISS:llä on Suomessa oma, konsernin politiikkaan perustuva tietosuojapolitiikka, joka antaa vahvan perustan kaikkien kansallisten toimijoiden ja sidosryhmien tietosuojalle.

Muutosten keskellä on mahdollisuuksia

Kaksoisolennaisuusanalysissa mahdollisuuksina tunnistettiin muun muassa työnantajamielikuvan, koulutuksen ja työhyvinvoinnin vahvistaminen, ilmastonmuutoksen aiheuttamiin sopeutumistarpeisiin liittyvät uudet palveluratkaisut, biologisen monimuotoisuuden edistäminen asiakkaan liiketoiminnassa sekä vastuullisuustiedon tarjoaminen asiakkaiden oman vastuullisuustyön tukemiseksi.

Riskit ja niihin liittyvät mittarit ja toimenpiteet on kuvattu tarkemmin [ISS-konsernin vuosikertomuksessa](#).

1.9.2 Yritysturvallisuus ja varautuminen

Yritysturvallisuus kattaa yrityksen kaikkien toimintojen turvallisuuden. Turvallisuustoiminnalla ehkäistään häiriöitä sekä suojataan henkilöitä, tietoa, mainetta, omaisuutta ja ympäristöä. Turvallisuustoiminta vaikuttaa ISS:n kilpailukykyyn ja parantaa yrityksen tuottavuutta.

ISS:n turvallisuustoiminnan pääpainopiste on ennalta ehkäisevässä toiminnassa. Tavoitteena on turvallisuuden kiinteä integroituminen yrityksen johtamiseen, prosesseihin, palveluihin ja henkilöstön toimintaan. Turvallisuus ja sen toteutuminen ovat jokaisen ISS:n työntekijän vastuulla.

Turvallisuuteen liittyen vuonna 2024 tehtiin muun muassa seuraavia päivityksiä:

- ISS:n yleisen turvallisuusohjeen päivitys
- turvallisuuden ja varautumisen uudistettu koulutus esihenkilöille ja asiantuntijoille
- MyISS-sovellukseen hätätilanneosio, johon jaettiin koko henkilöstön saataville hätätilanteissa toimimiseen ja niihin varautumiseen liittyvät ohjeet

Varautumisella ja varautumisen suunnittelulla ISS pyrkii tunnistamaan toimintaa uhkaavia tai haasteita aiheuttavia tilanteita ja suojautumaan niiltä. Tavoitteena on säilyttää riittävä ja hallittu toimintakyky kriisitilanteissa sekä pyrkiä mahdollistamaan nopea toipuminen niiden vaikutuksista.

ISS tunnistaa elinkeinoelämän edustajana oman roolinsa yhteiskunnan kokonaisturvallisuuteen liittyvänä toimijana. ISS huomioi omassa varautumisessaan muun muassa yhteiskunnan turvallisuusstrategian (2025) ja Suomen kansallisen riskiarvion (2023).

Vuoden 2024 aikana tehtiin aktiivista yhteistyötä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa turvallisuuden ja varautumistoimintojen yhteistyö- ja toimintamalleihin liittyen.

Yhteiskunnallisen varautumisen näkökulmasta ISS osallistui Tieto24-harjoitukseen, jonka tavoitteena on testata ja kehittää valmiuksia vastata kyberuhkiin sekä harjoittaa viranomaisten ja elinkeinoelämän yhteistoimintaa laajassa yhteiskunnan häiriötilanteessa.

ISS:n poikkeustilannetyöryhmä kokoontui 19 kertaa vuoden 2024 aikana.

1.9.3 Tietosuoja ISS:llä

Vastuullisena työnantajana ja palveluntarjoajana ISS suhtautuu hyvin vakavasti velvollisuuteensa käsitellä henkilötietoja turvallisesti ja asianmukaisesti. ISS:llä on Suomessa oma tietosuojapolitiikka, joka antaa vahvan perustan kaikkien kansallisten toimijoiden ja sidosryhmien tietosuojalle.

ISS Palvelut Oy ja sen sisaryhtiöt panostavat merkittävästi resursseja tietosuoja-asioiden asianmukaiseen hoitamiseen ja kehittää toimintatapojaan jatkuvasti. Yllä mainittu tietosuojapolitiikka perustuu ISS-konsernin politiikkaan. Tietosuojapolitiikassa määritellään, miten ISS käsittelee henkilötietoja sekä millä toimenpiteillä varmistetaan, että asiakkaidemme, työntekijöidemme ja liikekumppaneidemme henkilötietojen käsittely on turvallista ja vaatimustenmukaista. Tietosuojapolitiikan tarkoituksena on yhdenmukaistaa koko ISS-konsernin pakolliset vähimmäisvaatimukset, jotka koskevat henkilötietojen keräämisessä ja käsittelyssä sovellettavia prosesseja ja menettelyjä.

ISS Palveluilla tietosuojapolitiikan seuraamisesta ja päivittämisestä vastaa lakiasiainosasto. Poliitiikan jalkauttamisesta vastaa eri sidosryhmien edustajista koottu tietosuojatiimi, jonka tehtävänä on jatkuvasti arvioida nykyisiä käytänteitä ja seurata kehittyvää lainsäädäntöä.

ISS:llä on Suomessa oma tietosuojapolitiikka, joka antaa vahvan perustan kaikkien kansallisten toimijoiden ja sidosryhmien tietosuojalle.

Tietosuojaa tukevat myös ISS:n *Group Information Security Policy* sekä ISO 27001:2022 -standardiin pohjautuva tietoturvaohjeistus, joka kattaa organisatoriset, henkilöstöön liittyvät, fyysiset ja tekniset suojatoimet. Kaikki henkilötietojen käsittelyyn osallistuvat työntekijät suorittavat pakollisen tietosuojakoulutuksen konsernin MyLearning-koulutusjärjestelmässä.

ISS toimii usein alihankkijana asiakkailleen ja voi tätä kautta saada pääsyn myös loppukäyttäjien henkilötietoihin. Näissä tilanteissa tietosuojavastuu jakautuu ISS:n ja asiakkaan kesken. ISS viestii pääasiallisesti tietosuoja-asioista asiakkaiden kanssa, mutta myös loppukäyttäjiin ollaan yhteydessä esimerkiksi palvelutilanteissa ja asiakastytyväisyyskyselyiden myötä.

Tietosuojatiimin lisäksi tietosuojan toteuttamista tukee ISS-konsernin tietosuojayksikkö. Yksikön tehtävänä on tukea kansallisia toimijoita politiikan toteuttamisessa ja tavoitteiden saavuttamisessa. Jokaisessa toimintamaassa toimii nimetty Data Protection Manager, joka vastaa paikallisten käytäntöjen kehittämisestä ja mahdollisten tietoturvaloukkausten hallinnasta. Tietosuojaprosessit dokumentoidaan, ja niitä hallitaan OneTrust-järjestelmässä.

1.10

Keskeiset vastuullisuusteemat

ISS:n vastuullisuuslupaus: Luomme kestävää hyvinvointia.

ISS:n toiminnalla on merkittäviä taloudellisia, inhimillisiä ja ympäristöllisiä vaikutuksia. Toiminnan eri piirteet, vaikutukset sekä sidosryhmien näkemykset ja odotukset huomioidaan niin tavoitteiden asetannassa kuin päivittäisen toiminnan ja viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa.

1.10.1 Kaksoisolennaisuusanalyysi ohjaa vastuullisuustyötämme

ISS Suomi käynnisti loppuvuodesta 2023 kaksoisolennaisuusanalyysin (*Double Materiality Assessment*), joka valmistui alkuvuonna 2024. Analyysi toteutettiin EU:n kestävyysraportointidirektiivin raportointistandardien sisältämien periaatteiden mukaisesti, ja siinä tunnistettiin yrityksen toiminnalle olennaisimmat vastuullisuuden aihealueet ja arvioitiin niihin liittyvät riskit ja mahdollisuudet. Tavoitteena oli kartoittaa toimintamme vaikutuksia ja keskeisiä vastuullisuusteemoja sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät huomioiden sekä valmistautua yhä läpinäkyvämpään vastuullisuusraportointiin.

Kaksoisolennaisuusanalyysi on merkittävässä roolissa viitoittamassa ISS Suomen omaa vastuullisuus- ja strategiatyötä. Kaksoisolennaisuusanalyysissä tunnistetaan vastuullisuuteen liittyvät riskit, joita tulee priorisoida ja hallita taloudellisten vaikutusten minimoimiseksi. Lisäksi tunnistetaan vastuullisuuteen liittyviä liiketoimintamahdollisuuksia. Kaksoisolennaisuusarviointi tehtiin yhteistyössä ulkopuolisen konsultin kanssa. Arviointia päivitetään säännöllisesti.

ISS:n kaksoisolennaisuusanalyysin vaiheet:

- Kartoitusvaihe:** Kaksoisolennaisuusanalyysin pohjaksi taustoitettiin ISS Suomen toimintaympäristöä ja siihen liittyviä megatrendejä ISS:lle olennaisten teemojen tunnistamiseksi. Arvioinnissa käytiin läpi EU:n ESRS-kestävyysaihekatgoriat sekä koko arvoketju sisältäen esimerkiksi tuotteiden elinkaaren ja toimitusketjumme toiminnan.
- Sidosryhmänäkemykset:** Jatkuvasti käytävän vuoropuhelun lisäksi ISS kartoitti osana kaksoisolennaisuusanalyysia tärkeitä koko toimialan asiantuntijatahoja sekä edelläkävijäasiakkuuksia eri segmenteistä. Tavoitteena oli osallistaa avainsidosryhmiä, ymmärtää yhä kattavammin sidosryhmien odotuksia ja liittää samalla vastuullisuusaiheet yhä tiiviimmin osaksi sidosryhmäyhteistyötä. Ulkopuolinen kumppanimme toteutti syventäviä haastatteluja sekä ulkoisille että sisäisille sidosryhmille tammikuussa 2024.
- Olennaisuusarviointi:** Vaikutusten olennaisuuden arvioinnissa tunnistettiin vastuullisuuteen liittyvät positiiviset ja negatiiviset vaikutukset ympäristöön tai ihmisiin konsernitasonla. Taloudellisen olennaisuuden arvioinnissa tunnistettiin ISS:n taloudelliseen kestävytyteen liittyvät riskit ja mahdollisuudet. Arviointiin osallistui kattava joukko ISS Suomen asiantuntijoita. Arvioinnissa hyödynnettiin arviointityökalua sekä työpajaa, jossa aiheita priorisoitiin ja arvioitiin.
- Olennaisuusarvioinnin tulosten validointi:** Tulokset validoitiin ESG-projektiryhmässä. Tärkeimmät havainnot ja tulokset käytiin läpi ISS Suomen johtoryhmässä.
- Tulosten jalkauttaminen:** Varmistaaksemme, että keskitymme strategiassamme, vastuullisuusohjelmassamme ja sidosryhmäviestinnässä olennaisimpiin vastuullisuusaiheisiin, esitimme kaksoisolennaisuusarvioinnin tulokset ja olennaisiksi nousevat teemat kaikille toimihenkilöille suunnatussa webinaarissa.

Kaksoisolennaisuusarvioinnissa ilmastomuutoksen hillintä nousi olennaisimmaksi ympäristövastuullisuuden aiheeksi.

Kaksoisolennaisuusanalysissä ISS Suomelle merkittävimmät kestävyysaiheet liittyivät henkilöstön terveyteen, turvallisuuteen ja yhdenvertaiseen kohteluun, ilmastomuutoksen hillintään, energia- ja materiaalihokkuuteen, tilojen ja toiminnan turvallisuuteen sekä eettisen liiketoiminnan harjoittamiseen ja vastuullisiin arvoketjuihin.

Jokaisen kestävyysaiheen kohdalla eriteltiin siihen liittyvät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet. Esimerkiksi oman henkilöstön kohdalla mahdollisuuksiksi tunnistettiin muun muassa työnantajamielikuvan kehittäminen entisestään, joustavien työmahdollisuuksien tarjoaminen sekä koulutus- ja uramahdollisuudet.

Kaksoisolennaisuusarvioinnissa ilmastomuutoksen hillintä nousi olennaisimmaksi ympäristövastuullisuuden aiheeksi. Ympäristöteemojen osalta mahdollisuuksiksi nähtiin asiakkaiden tukeminen energiatehokkuudessa, päästöjen vähentämisessä ja ilmastomuutokseen sopeutumisessa. Myös luonnon monimuotoisuuteen liittyvät palvelut nähtiin nousevana mahdollisuutena. Jatkossa tehokas vastuullisuusviestintä ja vastuullisuustiedon tarjoaminen asiakkaille korostuvat entisestään.

Kaksoisolennaisuusanalysissä tunnistimme liiketoiminnallemme olennaiset vastuullisuusseikat, jotka muodostavat vastuullisuustyön sekä vastuullisuusraportoinnin sisältämien aiheiden ja tietojen perustan. Tunnistetut aiheet ovat linjassa strategiamme kanssa ja jo osittain osana nykyistä vastuullisuusohjelmaamme. Nämä teemat tulevat toimimaan vastuullisuustyömme perustana.

2024 Olennaisuustaulukko

Kategoriat	Olennaisuus
E Environment	● Erittäin olennainen
S Social	● Olennainen
G Governance	● Seurattava

	ESG-kategoria	Aihe
	E1	Ilmastomuutoksen hillintä
	E5	Resurssien käyttö (ostot)
	E1	Energiatehokkuus omissa toiminnoissa ja palvelutuotannossa
	E2	Ongelma-aineet (kemikaalit)
	E5	Palveluntuotannon materiaalihokkuus, kierrätys ja jätteiden käsittely
	E1	Ilmastomuutokseen sopeutuminen
	E4	Biologinen monimuotoisuus
	S1	Oikeudenmukaiset ja yhdenvertaiset työolot (Oma työvoima)
	S1	Terveys ja turvallisuus (Oma työvoima)
	S4	Tilojen ja toiminnan terveys ja turvallisuus (Arvoketju)
	S1	Muut työhön liittyvät oikeudet (Oma työvoima)
	S4	Läpinäkyvä ja tehokas vastuullisuusviestintä sidosryhmille
	S1	Työolot ja yhdenvertainen kohtelu (Arvoketjun työntekijät)
	S2	Muut työhön liittyvät oikeudet (Arvoketjun työntekijät)
	G1	Korruption ja lahjonnan ehkäisy
	G1	Yrityskulttuuri
	G1	Hankintaketjun eettisyys

ISS on valinnut YK:n kestävän kehityksen tavoitteista ne, joiden toteutumista se voi merkittävimmin edistää.

1.10.2 YK:n kestävän kehityksen tavoitteiden tukeminen

YK:n kestävän kehityksen toimintaohjelma Agenda 2030:n tavoitteena on lisätä ihmisten hyvinvointia, poistaa äärimmäinen köyhyys, turvata maapallon kantokyky ja ympäristömme tulevaisuus sekä mahdollistaa kestävä ja rauhanomainen globaali kehitys. Vaikutamme niin koko ISS-konsernissa kuin ISS Palveluissa näiden tavoitteiden saavuttamiseen ja kestävän huomisen rakentamiseen. Lisäksi kestävän kehityksen vaatimat ratkaisut tarjoavat ISS:n kaltaiselle yritykselle liiketoimintamahdollisuuksia.

YK:n 17 kehityksen tavoitteen joukosta on valittu kuusi tavoitetta, joita ISS Suomi erityisesti sitoutuu edistämään toiminnassaan. Tavoitteista on valittu ne, joiden toteutumista ISS voi merkittävimmin edistää. Tavoitteet ovat yhteneväiset koko ISS-konsernin kanssa. Alla on esitetty nämä tavoitteet ja piirteet, jotka ISS:n toiminnassa tukevat kyseisen tavoitteen saavuttamista.



- **Tasa-arvoinen työkalttuuri.** Suhtaudumme kaikenlaiseen syrjintään nollatoleranssilla.
- **Sukupuolten tasa-arvo.** Kaikilla on iästä ja sukupuolesta riippumattomat mahdollisuudet toimia johto- ja esihenkilötehtävissä. Esihenkilöistämme 50,4 prosenttia on naisia.
- **Joustavat työsuhteet ja työpaikan perheystävällisyys.** ISS:llä on mahdollisuus osa-aikaisiin työsuhteisiin sekä joustaviin työaikoihin, oman elämäntilanteen mukaisesti. Tilapäisiä työjärjestelyjä hyödynnetään aktiivisesti sairauspoissaolojen sijaan.
- **Tasapuoliset ja kattavat koulutusmahdollisuudet.** Käytössämme on MyLearning-koulutusjärjestelmä, joka toimii mobiilisti ja tuo ISS:n perehdytys- ja muut verkkokoulutukset jokaisen työntekijän ulottuville. Vuonna 2024 tutkintotavoitteisessa koulutuksessa oli yli 350 ISS:läistä ja ammatilliseen tutkintoon valmistui 185 henkeä.



- **Vakaa ja turvallinen työpaikka kaikille.** Suomen ISS:läiset edustavat 105:tä eri kansalaisuutta. Ammattilaistemme ikä vaihtelee 15 ja 75 vuoden välillä. Rekrytoinnissa kohtelemme kaikkia hakijoita tasavertaisesti.
- **Työturvallisuus.** Tapaturmien määrässä on tapahtunut positiivista kehitystä. Miljoonaa työtuntia kohti tapaturmia sattui 13,8 kappaletta. Poissaoloon johtaneista tapaturmista kertova LTIF-lukumme on 5,7. Turvallisuushavaintoja teimme 44 150 eli 6 havaintoa per ISS:läinen.
- **Innovaatiot ja teknologia.** Innovoimme kaikilla tasoilla – uusien työtapojen käyttöönotosta digitaalisiin ratkaisuihin. Teknologista kehitystämme ohjaa kunnianhimoinen teknologiasstrategia sekä vuonna 2023 luotu tekoälystrategia. Vuonna 2024 käynnistimme 12 tekoälyhanketta.
- **Materiaalitehokkuus.** Panostamme tehokkuuteen niin energian kuin materiaalien käytössä, jätteiden minimointiin sekä kierrätykseen sopivien materiaalien uusiokäyttöön.



- **Yhtäläiset työmahdollisuudet kaikille.** Työllistämme maahanmuuttajia ja erityisryhmien edustajia. ISS:n ammatillaiset edustavat 105:tä eri kansalaisuutta. Huomioimme myös eri ikäiset työnhakijat: työntekijöidemme ikäjakauma on tasainen, ja tarjoamme vuosittain kesätyöpaikan useille sadoille nuorille. Teemme myös yhteistyötä ammatillisten oppilaitosten sekä korkeakoulujen kanssa.
- **Tasapuoliset työelämän oikeudet.** Panostamme yhdessä työterveyshuollon kanssa työkykyjohtamiseen. Tilapäisten työjärjestelyiden käyttö on vakiintunut toimintatapa koko ISS:llä sairauspoissaolojen sijaan. Tavoite- ja kehityskeskustelut pidetään kaikille ISS:läisille, ja ne toteutuivat vuonna 2024 työntekijöiden osalta 98,9-prosenttisesti ja toimihenkilöiden osalta 100-prosenttisesti.



- **Raaka-aineiden valinta ja jäljitettävyyys.** Raaka-ainevalinnoilla edistämme vastuullisten ruokalajien päätymistä osaksi arjen ruokarutiineja. Käytämme kotimaista lähiruokaa, sesonkituotteita, luomuruokaa sekä erilaisia sertifioituja raaka-aineita.
- **Ruokahävikin minimointi.** Ruoan valmistuksessa syntyvää ruokahävikkiä minimoidaan ammattikeittiöille kehitetyillä sovelluksilla.
- **Kemikaalivapaa siivous jo vuodesta 2018.** Ultrapuhtaalla tai otsonoidulla vedellä, koneilla ja mikrokuittuliinoilla, ilman puhdistusaineita toteutettava siivous on muuttanut koko alan perinteistä tapaa tuottaa siivouspalveluita. Käyttäessämme puhdistusaineita suosimme 100-prosenttisesti kasvipohjaisia elintarviketeollisuuden sivutuotteista valmistettuja puhdistusaineita.
- **Vedenkulutuksen minimointi.** Pyrimme jatkuvasti kaikessa toiminnassamme tehokkaaseen vedenkäyttöön.
- **Ympäristö- ja jätahuoltopalveluilla vaikutamme positiivisesti asiakkaidemme kierrätysratkaisuihin.**
- **Vastuullinen hankinta.** Kilpailutusprosessimme on läpinäkyvä ja jäljitettävä. Kaikkien toimittajiemme tulee hyväksyä yritys vastuudokumenttimme ja sitoutua niihin jo tarjousvaiheessa. Tuotteiden valinnassa huomioimme ympäristömerkinnät sekä uusiutuvien ja kierrätettyjen raaka-aineiden käytön.



- **Päästöjen vähentäminen.** Olemme sitoutuneet Pariisin ilmastositimuksen mukaiseen tavoitteeseen hillitä lämpötilan nousu 1,5 celsiusasteeseen, ja tavoitteenamme on Net Zero vuonna 2030 Scope 1:n ja Scope 2:n osalta sekä vuonna 2040 koko arvoketjun osalta.
- **Hiilijalanjälkilaskenta.** Olemme laskeneet vuodesta 2019 alkaen palveluidemme hiilijalanjälkeä sisältäen koko arvoketjumme Scope 3 -päästöt. Laskenta perustuu *GHG Protocol Accounting and Reporting Standardiin*.
- **Asiakkaiden energiaratkaisut.** Ottamalla kokonaisvaltaisen vastuun asiakkaan kiinteistön toimivuudesta, viihtyisyydestä ja energiatehokkuudesta vaikutamme myös kiinteistön hiilijalanjäljen pienentämiseen.
- **Vastuullinen ruokakalttuuri.** Kehitämme jatkuvasti reseptiikkaa lihatuotteiden käytön vähentämiseksi. Käytämme vastuullisesti tuotettuja raaka-aineita.



- **Koulutus ja viestintä.** Vastuullisuus näkyy omana teemanaan ISS Suomen strategiseen suunnitelmaan pohjautuvassa sisältösuunnitelmassa. Ympäristövastuullisuus on kiinteä osa palveluitamme, ohjeistuksiamme ja henkilöstön osaamisen kehittämistä.
- **Eettiset ja läpinäkyvät toimintatavat.** Noudatamme ISS-konsernin terveys-, turvallisuus-, ympäristö- ja laatujohtamisjärjestelmää (*HSEQ Management System*) ja ISS Palveluiden toimintajärjestelmää. Toimintaohjeissamme on kuvattu laadunhallinta ja sen kehittäminen ISO 9001 -standardin mukaisesti.
- **Korruption ehkäisy.** 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. Kaikki ISS:n laajennetun johtoryhmän jäsenet ovat suorittaneet konsernin lahjonnan vastaisen koulutuksen ja kilpailuoikeudellisen koulutuksen.
- **Vastuullinen hankinta.** Kaikki toimittajamme kuuluvat Vastuu Groupin *Luotettava kumppani* -palveluun. Hyödynnämme sähköisiä järjestelmiä kilpailutuksesta tilaukseen saakka, mikä tekee hankintaprosessistamme läpinäkyvän ja jäljitettävän. Suurimmille toimittajille määriteltyjä KPI-mittareita ovat muun muassa toimitusvarmuus ja reklamaatioiden määrä.
- **Sidosryhmäyhteistyö.** Teemme yhteistyötä viranomaisten ja järjestöjen kanssa ja osallistumme alan verkostoihin, joissa kehitetään vastuullisia käytäntöjä ja yhdenvertaisempaa työelämää. Vuonna 2024 olimme ammatillisen koulutuksen suurtahtuma *Taitajan* yhteistyökumppanina. Jatkoimme kumppanuutta myös muun muassa i-Teamin kanssa, jonka yhdistelmäkone i-mop on yksi siivouspalvelumme vastuullisista valinnoista.
- **Yhteiskuntarauhan tukeminen.** ISS tarjoaa työtä yli 100 kansalaisuutta edustaville osaajille ja edistää yhteiskunnallista osallisuutta tarjoamalla matalan kynnyksen työllistymismahdollisuuksia, kielitukea ja turvallisen työympäristön. Henkilöstökyselyn mukaan 87 prosenttia työntekijöistämme kokee voivansa olla oma itsensä työssä. Luottamusmiesverkosto ja avoin vuoropuhelu vahvistavat työrauhaa ja yhteiskunnan vakautta.

1.11

Vastuullisuusohjelma

ISS:n vastuullisuusohjelma kokooa päivitetyt vastuullisuuslupauksemme ja -tavoitteemme sekä keskeiset keinot niiden saavuttamiseksi. Lisäksi ohjelmassa määritellään keskeiset mittarit toiminnan ja tavoitteiden edistymisen seuraamiseksi. Ohjelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti.

Henkilöstö	Tavoite 2024	Tilanne 2024	Toimenpiteet 2025	Status
Tapaturmataajuus (Lost Time Injury Frequency)	5,9	5,7	Työturvallisuuden kehittämistyön painopisteinä ovat edelleen ennakoiva turvallisuustyö sekä työturvallisuusohjeiden ja perehdyttämisen kehittäminen.	✓
Sairauspoissaolot	4,8 %	4,5 %	Sairauspoissaolojen johtaminen on edelleen yksi ISS:n henkilöstöjohtamisen pääprioriteeteista vuonna 2025. Prosesseja tarkennetaan myös jatkossa yhteistyössä liiketoimintojen ja työterveyshuollon kanssa.	✓
Henkilöstön vaihtuvuus	26,9 %	20,9 % Näistä 16,3 % oli työntekijän omasta aloitteesta. Luku ei sisällä määräaikaisten päättymisiä.	Työssä viihtymistä ja sitoutumista vahvistetaan kehittämällä palkitsemismalleja, arvostamalla onnistumisia ja pitkiä palvelusuhteita sekä tarjoamalla monipuolisia mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen.	✓
Henkilöstön sitoutuminen	Henkilöstökyselyn toteuttaminen	Henkilöstökysely MyVoice toteutettiin syksyllä 2024. Työntekijöiden sitoutumista mittaava engagement-indeksi oli 60 %.	Kyselyn tulosten perusteella vuoden 2025 painopiste on viestinnän ja yhteisöllisyyden vahvistamisessa erityisesti tiimipalaverikäytäntöjä kehittämällä sekä osaamisen jatkuvassa kehittämisessä, jota tuetaan kehityskeskustelujen,	✓

			tavoitteellisen seurannan ja arjen esihenkilötyön kautta.	
Ympäristö	Tavoite 2024	Tilanne 2024	Toimenpiteet 2025	Status
Nettonolla vuonna 2030 (scope 1 ja 2) ja vuonna 2040 (scope 3)	Ilmastotiekartta on laadittu, ja viimeistely käyttöön otettavaksi. Arvoketjun sitouttaminen päästöjen vähentämiseen.	Science Based Target Initiativen vahvistamat tieteeseen pohjautuvat lähitulevaisuuden päästötavoitteet on jalkautettu. Tavoitteiden mukainen ilmastotiekartta on hyväksytty ja otettu käyttöön. GHG Protocolin mukainen päästölaskenta on toteutettu ja lähtödatan automatisointi aloitettu. Uusi Climate Impact Standard on jalkautettu.	Ilmastotiekartan mukaiset toimenpiteet ja tavoitteet. Jatketaan päästölaskennan lähtödatan ja asiakaslaskennan automatisointia. Vuoden 2025 pääteema on ISS Supplier Sustainability Engagement Program, jonka avulla sitoutetaan ja tuetaan merkittävimpiä toimittajiamme heidän päästövähennystavoitteidensa toteuttamisessa. Suurimmat toimittajat sitoutetaan Science Based Targets (SBT) -ilmastotavoitteisiin. Edistymistä seurataan vuosittain.	✓
Ravintolapalveluiden CO2-päästöjen vähentäminen 25 % vuoteen 2030 mennessä	Hybridireseptiikan laajentaminen, kasvipohjaisten maitotaloustuotteiden käytön laajentaminen, kasvispohjaisen reseptiikan kasvattaminen.	Päästöt ovat vähentyneet 17 prosenttia vertailuvuodesta 2022.	Jatketaan kasvipohjaisten proteiinien ja maitotaloustuotteiden käytön laajentamista ja monipuolistamista sovituissa kohteissa sekä eläinperäisten elintarvikkeiden käytön vähentämistä.	✓
Ruokahävikin minimointi	- 5 %	- 19 %	Päivittäinen hävikin johtaminen ja vähentäminen sekä henkilöstön kouluttaminen.	✓
Yhteiskunta	Tavoite 2024	Tilanne 2024	Toimenpiteet 2025	Status
Verojalanjälki	Tuemme yhteiskunnan hyvinvointia muun muassa maksamalla veroja.	ISS:n verojalanjälki vuonna 2024 oli yhteensä 191,6 miljoonaa euroa.	Yhtenä Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista ISS on edelleen myös merkittävä veronmaksaja.	✓
Eettiset toiminta-periaatteet	Jokaisen työntekijän velvollisuus on tuntea ISS:n eettiset periaatteet. Myös kumppaneiden ja toimittajien tulee sitoutua noudattamaan toimintaohjeita (Code of Conduct).	ISS:läiset suorittavat aiheeseen liittyvät koulutukset verkkokoulutusjärjestelmä MyLearningissä perehdytyksen yhteydessä ja säännöllisesti. Toimittajat tutustuvat ISS:n verkkosivuilla menettelytapasäntöihin ja hyväksyvät ne.	Jokaiselta ISS:läiseltä ja toimittajalta edellytetään edelleen eettisten toimintaohjeiden tuntemista ja siihen sitoutumista.	✓
Toimittajien vaatimusten-mukaisuus	Kaikki toimittajamme ovat hyväksyneet ISS Supplier Code of Conductin.	100 % uusista toimittajistamme on hyväksynyt ISS Supplier Code of Conductin.	Vuoden 2025 alussa otetaan käyttöön mittari, jolla seurataan Supplier Code of Conductin hyväksyneiden toimittajien määrää.	✓
Toimitusketju	Toimitusketjun työturvallisuuden, eettisyyden, ilmastovaikutusten ja läpinäkyvyyden varmistaminen.	Toimittajien edellytetään kuuluvan Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palveluun. Sisällytämme kaikkiin tarjouspyyntöihin vastuullisuuteen liittyviä vaatimuksia. Julkaisimme uuden hankintastandardin, joka määrittää tarkat periaatteet toiminnallemme ja sisältää tarkat vaatimukset toimittajillemme. Hankintastandardimme mukaisesti esimerkiksi ympäristövastuullisuuden painotuksen tulee olla kilpailutuksissa vähintään 20 prosenttia. Tuemme toimittajia vastuullisuuden kehittämisessä. Vuonna 2024 järjestimme kaksi vastuullisuuswebinaaria toimittajillemme liittyen ilmastotavoitteisiimme ja niihin liittyviin toimittajavaatimuksiin.	Parannetaan toimittajien vastuullisuusraportoinnin kattavuutta ja johdonmukaisuutta sekä tuetaan pienempiä toimittajia vastuullisuuskäytäntöjen kehittämisessä.	✓

Tarjoamme vakaan ja turvallisen työpaikan, joka mahdollistaa jatkuvan oppimisen ja kehittymisen

Henkilöstö on ISS:n tärkein voimavara. Työntekijämme tekevät näkyväksi toimintamme tarkoituksen – he luovat tiloja, joissa on hyvä olla, ja pitävät yhteiskunnan pyörät pyörimässä. Tarjoamme turvallisen, yhdenvertaisen ja kehittymistä tukevan työpaikan, jossa jokainen voi kasvaa ja vaikuttaa sekä kokea työnsä merkitykselliseksi.

2.1

Paras työnantaja palveluntekijöille

Tarjoamme työpaikan, jossa yhdistyvät turvallisuus, oikeudenmukaisuus ja mahdollisuus kasvaa.

ISS:n menestys rakentuu ihmisten varaan. Työntekijämme luovat asiakkaillemme tiloja, joissa on hyvä olla – ja tekevät samalla mahdolliseksi koko palveluliiketoimintamme. Tarjoamme työpaikan, jossa yhdistyvät turvallisuus, oikeudenmukaisuus ja mahdollisuus kasvaa.

Haluamme olla paras työnantaja palveluntekijöille. Tämä näkyy käytännössä turvallisina työoloina, selkeinä toimintatapoina ja työyhteisönä, jossa jokainen voi tulla kohdatuksi omana itsenään. Mahdollistamme oppimisen ja kehittymisen uran eri vaiheissa sekä tuemme työn merkityksellisyyden kokemusta arjessa.

Toimintamme perustuu lakien, työehtosopimusten ja ISS:n eettisten periaatteiden noudattamiseen koko työsuhteen ajan. Huolehdimme työkyvystä, hyvinvoinnista ja osaamisen kehittämisestä ennakoivasti ja pitkäjänteisesti. Edistämme monimuotoisuutta globaalin DIB-strategiamme mukaisesti ja rakennamme osallistavaa työyhteisöä, jossa jokainen voi kokea olevansa arvostettu osa kokonaisuutta.

ISS:llä työskentelevät ihmiset edustavat yli sataa eri kansalaisuutta ja useita eri ikäryhmiä. Tarjoamme yksilöllisiä urapolkuja, koulutusta aina perehdytyksestä johtamisvalmennuksiin sekä mahdollisuuksia kehittää osaamista myös kansainvälisissä koulutusohjelmissa. Sitoutunut ja osaava henkilöstö on paitsi arvomme, myös lupaus asiakkaillemme laadukkaasta, luotettavasta ja inhimillisestä palvelusta.

2.1.1 ISS:n lupaus työntekijöille

ISS:n työnantajalupaus perustuu ajatukseen, että jokaisella on oikeus tulla kohdatuksi omana itsenään, löytää oma paikkansa ja rakentaa mielekäs urapolku osana merkityksellistä yhteisöä. Lupauksemme – *Paikka juuri sinulle* – kiteytyy kolmeen periaatteeseen:

- **Ole oma itsesi** – Uskomme siihen, että jokaiselle löytyy yhteisöstämme paikka ja jokainen voi olla ISS:llä oma itsensä. Kunnioitamme toisiamme ja luotamme toisiimme.
- **Luo oma polkusi** – Tarjoamme osallistavan yhteisön ja kannustavan ympäristön, jossa voi kasvaa ja kehittyä. Urapolku ISS:llä voi johtaa uusiin tehtäviin, uusiin palveluihin tai jopa toiseen maahan.
- **Ole osa jotain suurempaa** – Luomme tiloja, joissa on hyvä olla, ja työllämme on vaikutusta. Teemme tämän päivän tekoja katse tulevaisuudessa.

Tavoitteemme on työyhteisö, jossa ihmiset kokevat arvostusta, yhteenkuuluvuutta ja mahdollisuuksia – ja jossa työn merkitys näkyy jokaisessa päivässä.



Saadessaan ensimmäisen kesätyöpaikkansa ISS:n kiinteistöhuollon tehtävistä Inka Kutilaisesta, 17, tuli yksi ISS:n vuoden 2024 yli 600 kesätyöntekijästä. Kesästä käteen jäi palkan lisäksi hyvä fiilis työnteosta, ja bonuksena tutuksi tulivat eri kasvilajit.

Tämän vuoden toukokuussa Inka Kutilaisella oli jännittävät paikat, kun hänen elämänsä ensimmäinen työpäivä koitti. Inka oli saanut kesätöitä ISS:n kiinteistöhuollosta piha-alueen kunnossapidon parista.

Aiempaa työkokemusta tai alan tuntemusta ei uudelta kesätyöntekijältä vaadittu, sillä ensimmäiset työpäivät alkoivat perehdytyksellä, joka tehtiin osaksi tietokoneella ja osaksi palveluohjaajan kanssa yhdessä asioita läpikäyden.

- Työturvallisuutta korostettiin perehdytyksessä paljon. Alkuun jännitti, kun tämä on ensimmäinen työ, mutta perehdytyksen jälkeen tuntui, että osaan tarvittavat asiat, Inka muistelee kesän alkua.

Perehdytyksen jälkeenkään ei ole tarvinnut pärjätä yksin, vaan apua voi kysyä aina palveluohjaajalta tai keneltä vain tiimiläiseltä.

ISS:n kiinteistöhuollossa hoidetaan ja huolletaan kiinteistöä ja ulkoalueita niin, että kiinteistön käyttäjillä on aina turvalliset ja viihtyisät olosuhteet. Kesätyöntekijät pääsevät työskentelemään usein piha-alueilla, jolloin työtehtäviin voi kuulua esimerkiksi nurmikon leikkuuta päältä ajettavalla ruohonleikkurilla tai siimaleikkurilla, roskien keräämistä, rikkaruohojen kitkemistä sekä puiden ja pensaiden siistimistä.

Myös Inka työskenteli kesän ulkoalueilla, mikä ei etenkään kesäaikaan haitannut olenkaan.

-Tehtäviini kuuluu kitkemistä ja esimerkiksi roskien keräämistä ja muita pihahommia, Inka kuvailee työtään.

Inkan mukaan kasveja kitkiessä on oltava tarkkana. ISS on nimittäin mukana luonnon monimuotoisuusprojektissa, jonka mukaisesti pölyttäjille halutaan jättää pölyttäjystävällisiä kasveja, ja piha-alueille kasvattaa niittyä. Projektiin kuuluu myös esimerkiksi vieraslajien torjunta ja ötökkäbaarin ylläpito, eikä pihatöissä käytetä lainkaan torjunta-aineita.

-Kesän aikana on oppinut paljon kaikkea kitkemiseen liittyvää. Eri kasvilajitkin ovat tulleet tutuiksi, Inka kertoo.

Inkan kesätyöpäivät alkavat aamuseitsemältä, mutta aikaiset herätykset eivät ole nuorta lukiolaista haitanneet.

-Herätyksiin on ehtinyt tottua kesän aikana, eivätkä ne tunnu pahalta. Kun työpäivät alkavat aikaisin, ehtii niiden jälkeenkin vielä nauttimaan kesäpäivistä ja käymään esimerkiksi rannalla.

Yksittäisten työtehtävien lisäksi nuoren ensimmäinen kesätyö opettaa myös kokonaisvaltaisemmin työarjesta ja työelämän vaatimuksista. Ensimmäisestä työpaikasta jääkin usein ikuinen muisto ja sillä on suuri vaikutus nuoren kehitykseen ja työelämäasenteisiin. Inka kokee saaneensa ISS:ltä hyvän työpaikkakokemuksen.

-Olen päässyt oppimaan, millaista on olla töissä. Työnteosta jäi hyvä fiilis, ja voin suositella ISS:ää kesätyöpaikkana muillekin.

Syksyllä Inka keskittyy toisen vuoden lukio-opintoihin, mutta voisi itsekkin tulla ISS:lle kesätöihin vielä uudestaan.

Henkilöstökyselyn vastaukset kertovat siitä, että yhdenvertaisuus ja hyväksyvä ilmapiiri toteutuvat ISS:läisten arjessa.

2.1.2 Henkilöstön sitoutuminen ja työntekijäkokemus

Sitoutunut henkilöstö on ISS:lle keskeinen menestystekijä. Kun työntekijä kokee työnsä merkitykselliseksi ja työyhteisönsä arvostavaksi, hän viihtyy työssään – ja mahdollistaa osaltaan asiakaslupaustemme toteutumisen. Työntekijäkokemus on olennainen osa ISS:n strategiaa, ja sen kehittäminen tukee suoraan ISS-konsernin tavoitetta olla paras työnantaja palveluntekijöille (*Leading Frontline Employer*).

Konsernitasolla työntekijäkokemus rakentuu kolmen osa-alueen ympärille: turvallinen, osallistava ja yhdenvertainen työympäristö; mahdollisuudet kasvuun ja kehittymiseen; merkityksellinen työ ja osallisuuden kokemus. Nämä painopisteet ovat vahvasti läsnä myös ISS Suomen arjessa.

Työntekijäkokemusta mitattiin vuonna 2024 konserninlaajuisella MyVoice-henkilöstökyselyllä.

Kysely jakautui työnantajalupausta noudattaen viiteen eri osa-alueeseen: sitoutuminen, olennaiset perusasiat, ole oma itsesi, luo oma polkusi, ole osa jotain suurempaa. ISS:n työnantajalupaus on kuvattu kohdassa 2.1.1.

Kyselyyn vastasi 78 prosenttia ISS Suomen henkilöstöstä, ja sitoutumista mittaava sitoutumisindeksi oli 60 prosenttia. Sitoutumista mitataan kysymyksillä, jotka kuvaavat työntekijän kokemusta työyhteisöön kuulumisesta, halukkuutta suositella työnantajaa, ajatuksia työpaikan vaihtamisesta sekä luottamusta siihen, että oma palaute voi johtaa myönteisiin muutoksiin. Nämä kuvaavat kokonaisvaltaisesti työntekijän tunnetta kuulumisesta, luottamuksesta ja työpaikan vetovoimasta.

Sitoutumisindeksin lisäksi ISS mittaa työnantajalupauksensa toteutumista neljällä osa-alueella. ”Ole oma itsesi” mittaa psykologista turvallisuutta ja tunnetta siitä, että työyhteisössä saa olla oma itsensä – tämän koki todeksi 76 prosenttia vastaajista. ”Olennaiset perusasiat” liittyy arjen sujuvuuteen ja perustarpeiden toteutumiseen (75 %). ”Luo oma polkusi” kuvaa mahdollisuuksia kasvaa ja kehittyä (74 %). ”Ole osa jotain suurempaa” tarkastelee kokemusta työn merkityksellisyydestä ja siitä, että oma työ on osa laajempaa kokonaisuutta (73 %).

Yksittäisistä väittämistä vahvimaksi nousi kokemus siitä, että työssä saa olla oma itsensä: tähän vastasi myöntävästi peräti 87 prosenttia ISS:läisistä. Vastaukset kertovat siitä, että yhdenvertaisuus ja hyväksyvä ilmapiiri toteutuvat ISS:läisten arjessa.

MyVoice-kyselyn perusteella ISS:n vahvuuksiksi nousivat turvallisuudentunne, kunnioituksen kokemus sekä tunne, että oma osaaminen vastaa työtehtäviä. Kehityskohteina esiin nousivat tiedonkulku ja yhteistyö. Tulosten perusteella vuoden 2025 painopisteiksi määriteltiin viestinnän ja yhteisöllisyyden vahvistaminen erityisesti tiimipalaverikäytäntöjä kehittämällä sekä osaamisen jatkuva kehittäminen, jota tuetaan kehityskeskustelujen, tavoitteellisen seurannan ja arjen esihenkilötyön kautta.

Yksi työntekijäkokemuksen indikaattori on henkilöstön vaihtuvuus, jota ISS tarkastelee paitsi tunnuslukuna, myös osana sitoutumisen ymmärtämistä. Vuonna 2024 ISS Suomen kokonaisvaihtuvuus oli 20,9 prosenttia, josta 16,3 prosenttia työntekijän omasta aloitteesta syntynyttä vaihtuvuutta. Luku ei sisällä määräaikaishäviöiden päättymisiä. Vaihtuvuus voi heijastaa työuran eri vaiheita, osa-aikatyön tarjoamaa joustavuutta tai elämäntilanteiden muutoksia – ja siksi sen rinnalla korostuu työn jatkuvuutta tukevien rakenteiden merkitys.

ISS vahvistaa työssä viihtymistä ja sitoutumista kehittämällä palkitsemismalleja, arvostamalla onnistumisia ja pitkiä palvelusuhteita sekä tarjoamalla monipuolisia mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen. Työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden kehittäminen muodostavat perustan turvalliselle arjelle. Osallisuutta ja yhdenvertaisuutta tukee muun muassa koko henkilöstölle avoin ja vuorovaikutteinen MyISS-viestintäalusta.

Sitoutuminen rakentuu arjessa: luottamuksessa, kohtaamisissa ja siinä, että jokainen työntekijä kokee tulevansa nähdyksi ja kuulluksi omana itsenään – ja olevansa osa ISS:ää.

Kehitämme johtamisosaamista niin, että se tukee monimuotoisuutta eri rooleissa ja organisaatiotasolla.

2.1.3 Monimuotoinen ja yhdenvertainen ISS

Ihmiset ovat ISS:n toiminnan ytimessä. Vaalimme reiluuutta, tasa-arvoa ja osallisuutta sekä näemme monimuotoisuuden merkittävänä vahvuutena ja kilpailuetuna. Uskomme, että monimuotoiset tiimit parantavat päätöksentekoa, lisäävät innovatiivisuutta ja edistävät työyhteisön hyvinvointia. Tavoitteenamme on työpaikka, jossa jokainen voi olla oma itsensä, tulla arvostetuksi ja kehittyä omalla urapolullaan.

ISS:llä on konsernitasolla kattava monimuotoisuus-, yhdenvertaisuus- ja yhteenkuuluvuusstrategia (*Diversity, Inclusion & Belonging Strategy*), joka painottuu viiteen keskeiseen näkökulmaan: eri ikä- ja sukupolvien huomioiminen; kulttuuritaustojen ja etnisyyden moninaisuus; sukupuolen ja seksuaalisen suuntautumisen monimuotoisuus (Pride); toimintakykyisyyden ja vammaisuuden huomioiminen; sukupuolten tasa-arvon edistäminen. Strategian toimeenpanoa ohjaa konsernin yhteinen *Diversity, Inclusion & Belonging* -politiikka, joka asettaa selkeät periaatteet ja vastuut kaikille ISS-maayhtiöille. Poliitiikka sitoo monimuotoisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämiseen koko organisaation rekrytoinnista esihenkilötyöhön ja organisaatiokulttuuriin.

Monimuotoisuuden edistäminen näkyy konkreettisesti muun muassa ISS:n maailmanlaajuisessa *Employee Resource Group* -toiminnassa, jossa käsitellään esimerkiksi kulttuuritaustojen, sukupuolen moninaisuuden ja toimintakyvyn kysymyksiä. Osallisuutta tukee myös MyISS, joka on kaikille avoin ja monikielinen viestintäalusta. Sen helppo saavutettavuus mahdollistaa keskustelun ja tiedon jakamisen monimuotoisuudesta koko henkilöstölle. MyISS:ssä toimiva *DIB Talk* -yhteisö tarjoaa tilan kokemusten jakamiselle ja yhdessä oppimiselle.

Kehitämme johtamisosaamista niin, että se tukee monimuotoisuutta eri rooleissa ja organisaatiotasolla. Tarjoamme esihenkilöille työkaluja, koulutusta ja tietoa osallistavan työyhteisön rakentamiseen.

Monimuotoisuutta käsitellään ja vahvistetaan ISS:n koulutuksissa ja valmennuksissa. Kaikille työntekijöille suunnattu *Placemakers*-palvelukulttuurikoulutus rakentaa yhteistä ymmärrystä yhdenvertaisista kohtaamisista, osallisuudesta ja palveluasenteesta. Esihenkilöiden osaamista tuetaan ohjelmilla, jotka edistävät osallistavaa ja monimuotoisuustietoista johtamista. Näihin kuuluvat muun muassa konsernin *Leading One*ISS -johtamisohjelma, *DiSC*-profiilityökalun hyödyntäminen sekä valmennukset, joissa vahvistetaan henkiseen kuormitukseen ja mielenterveyteen liittyvää ymmärrystä – kuten Mieliystävällisen työelämän ABC.

Työkyvyn haasteisiin vastataan monipuolisilla tukimuodoilla, kuten tilapäisten työjärjestelyjen mallilla, henkilökohtaista palautumista tukevilla materiaaleilla ja digitaalisen työhyvinvointikirjaston sisällöillä. Tavoitteena on varmistaa, että jokaisella on mahdollisuus työskennellä omien voimavarojensa mukaisesti.

Monimuotoisuuden ja yhdenvertaisuuden edistäminen ei ole meille vain arvolähtökohta – asetamme sille myös konkreettisia tavoitteita. Tavoitteemme on, että jokainen ISS:läinen kokee olevansa arvostettu omana itsenään ja osana työyhteisöä. Seuraamme kehitystä muun muassa henkilöstökyselyjen avulla sekä analysoimalla tiimien ja johdon monimuotoisuutta. Vuoden 2024 MyVoice-henkilöstökyselyssä 87 prosenttia ISS:läisistä koki voivansa olla töissä oma itsensä. Tämä yksittäinen kysymys on osa laajempaa kysymyskokonaisuutta, mutta sen vastaus antaa erityisen arvokasta tietoa siitä, kuinka hyvin tavoiteltu hyväksyvä ilmapiiri toteutuu työyhteisössämme.

Vuonna 2024 ISS Palveluiden johtoryhmiin kuuluvista henkilöistä 45 prosenttia oli naisia ja 55 prosenttia miehiä.

ISS Suomi osallistuu aktiivisesti myös yhteiskunnallisiin hankkeisiin, jotka edistävät yhdenvertaista työelämää. Vuonna 2024 olimme mukana Taitaja-ammattitaitokilpailussa tuomari- ja palkintokumppanina. Tapahtuma tuo näkyväksi nuorten huippuosaajien taitoja eri aloilla – mukaan lukien erityistä tukea tarvitseville suunnatut lajit.

2.1.4 Uusien ISS:läisten rekrytointi

ISS on yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista ja merkittävä työllistäjä eri puolilla maata. Viime vuonna ISS:llä oli avoinna lähes 2 600 työpaikkaa. Nämä työpaikat tarjoavat väyliä työelämään monille erilaisista taustoista tuleville ihmisille. Rekrytointimme perustuu syrjimättömyyteen, läpinäkyvyyteen ja vastuullisuuteen, jotka ohjaavat kaikkea henkilöstöjohtamistamme.

ISS:n rekrytointi perustuu keskeisiin periaatteisiin, jotka tukevat vastuullista ja yhdenvertaista työelämää. Noudatamme lainsäädäntöä ja konsernitason eettisiä ohjeita, kohtelemme kaikkia hakijoita tasapuolisesti ja tarjoamme jokaiselle selkeän ja kunnioittavan hakijakokemuksen. Tavoitteenamme on monimuotoinen työyhteisö, johon hakeutuminen on mahdollista erilaisista taustoista ja elämäntilanteista käsin.

Tasapuolisuus tarkoittaa myös sitä, että avaaamme työpaikat koko henkilöstömme nähtäville. Kaikki avoimet työpaikkamme julkaistaan sekä ulkoisesti että sisäisesti. Sisäinen näkyvyys tukee ISS:läisten urapolkuja ja mahdollistaa etenemisen omassa organisaatiossa.

Rekrytointimme perustuu syrjimättömyyteen, läpinäkyvyyteen ja vastuullisuuteen, jotka ohjaavat kaikkea henkilöstöjohtamistamme.

Rekrytointiprosessimme on suunniteltu tarjoamaan selkeä ja oikeudenmukainen hakijapolku. Prosessin kulku on kuvailtu ISS:n verkkosivuilla – näin hakija tietää jo etukäteen, miten prosessi etenee. Hyödynnämme digitaalista rekrytointialustaa, joka kokoaa hakemukset ja mahdollistaa niiden tasapuolisen tarkastelun. Käytämme työpaikkailmoituksissamme selkeää ja neutraalia kieltä. Hakijalle annetaan aina palaute valinnasta. Vuonna 2024 hakemuksia saapui yli 150 prosenttia enemmän kuin edellisvuonna, mikä kertoo paitsi kiinnostuksesta ISS:ää kohtaan myös rekrytointiviestinnän onnistumisesta ja saavutettavuudesta.

Tavoitteenamme on tarjota väyliä työelämään opiskelijoille ja vastavalmistuneille, kokeneille ammattilaisille, vailla ammatillista koulutusta oleville nuorille, pitkään ilman työtä olleille aikuisille, alan vaihtajille, osatyökykyisille, maahanmuuttajataustaisille sekä oppisopimusopiskelijoille ja harjoittelijoille. ISS on kaikenikäisten työnantaja; vuonna 2024 palkatut työntekijät ovat monipuolisesti jokaisesta ikäryhmästä, ja kesätyöpaikan tarjosimme lähes 600 henkilölle ympäri Suomen.

Vastuullinen rekrytointi ei tarkoita ainoastaan tavoittavuutta ja prosessin oikeudenmukaisuutta – se edellyttää myös toiminnan läpinäkyvyyttä ja lainmukaisuutta. Rekrytointikäytäntömme noudattavat lakeja, työehtosopimuksia ja hyvää hallintotapaa. Niitä tukevat konsernitasoiset ohjeistukset kuten ISS:n *Code of Conduct* ja *ISS Global People Standards*.

Myös harmaan talouden torjunta on osa vastuullista rekrytointiketjua. Työntekijöidemme henkilökorttiin liitetty veronumero osoittaa sitoutumisemme avoimeen toimintaan. Noudatamme lisäksi tilaajavastuulakia ja edellytämme vastuullista toimintaa niin rekrytointikumppaneiltamme kuin alihankkijoiltamme.

Vastuullisuus toteutuu rekrytoinnissa myös osaamisen kautta. Rekrytointia koskevat koulutukset ovat osa esihenkilöiden perehdytystä. Uudet työntekijät puolestaan perehdytetään organisaation arvoihin ja toimintaperiaatteisiin jo työsuhteen alussa, mikä luo pohjan yhdenvertaiselle ja kestäväälle työelämälle.

2.1.5 Sisäinen viestintä

Avoin viestintä on olennainen osa hyvää henkilöstöjohtamista ja työyhteisön rakentamista. Sen tehtävänä on varmistaa, että jokainen ISS:llä työskentelevä on tietoinen itseään ja työtään koskevista asioista ja voi osallistua työyhteisön kehittämiseen. Hyvä viestintä vahvistaa yhteenkuuluvuuden tunnetta, sitoutumista ja yhteisten tavoitteiden saavuttamista.

Keskeisiä sisäisen viestinnän kanaviamme ovat:

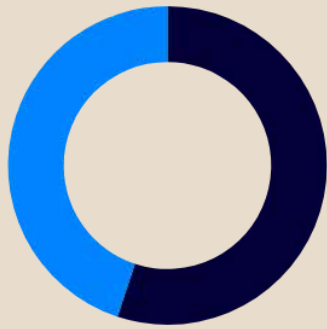
- **Esihenkilön intra:** Esihenkilöille suunnattu verkkosivusto, joka kokoaa yhteen henkilöstöhallintoon, työsuhteasioihin ja palkkaukseen liittyvän tuen ja ohjeistukset. Intran materiaali auttaa esihenkilöitä johtamaan tiimejään yhtenäisten periaatteiden mukaisesti.
- **MyISS-viestintäalusta:** Yrityksen oma sosiaalinen alusta, josta jokainen ISS:läinen saa ajankohtaista tietoa yhtiöstä. Alustan kautta voi myös olla yhteydessä kollegoihin tietoturvallisen chatin avulla, käyttää keskeisiä työkaluja ja järjestelmiä sekä lukea sisältöjä omalla äidinkielellään yli 60 käännöskielen avulla. Vuoden 2024 loppuun mennessä 90 prosenttia ISS Suomen työntekijöistä oli rekisteröitynyt MyISS:ään, ja heistä yli 70 prosenttia käytti alustaa säännöllisesti.
- **Kuukausi-infot:** Kuukausittaiset tilaisuudet, joissa yrityksen johto jakaa ajankohtaista tietoa esimerkiksi työturvallisuudesta, taloudesta ja henkilöstöasioista. Infoja voi seurata paikan päällä, etäyhteydellä tai tallenteelta.
- **Henkilöstöjohtamisen uutiskirje:** Kuukausittain julkaistava esihenkilöille suunnattu uutiskirje, joka auttaa viestimään henkilöstöasioista tiimitasolla. Jokaisessa uutiskirjeessä on työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin osio.
- **Startti vuoteen -tapahtuma:** Vuoden alussa järjestettävä tilaisuus, jossa käydään läpi ISS:n strategiset pääviestit ja palkitaan yhtiön arvoja esiin tuoneita työntekijöitä.

Näiden lisäksi eri liiketoiminnoillamme ja alueillamme on omia viestintäfoorumeita sekä MyISS-uutiskanavia ja -yhteisöjä, joissa jaetaan juuri kyseiselle ryhmälle tärkeitä ja ajankohtaisia asioita.

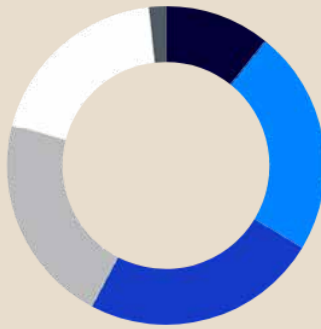
ISS:llä on myös kattavat viestintäpolitiikat ja -käytännöt, jotka auttavat työntekijöitä toimimaan erilaisissa viestintätilanteissa. Poikkeustilanteissa viestintä toimii osana kriisinhallintaa.

Koska ihmiset ovat ISS:n toiminnan keskiössä, on viestintä meillä keskeinen osa niin johtamista kuin arjen esihenkilötyötä. Tavoitteemme on ylläpitää avointa, osallistavaa ja luottamusta rakentavaa kulttuuria, jossa jokainen tulee kuulluksi ja arvostetuksi.

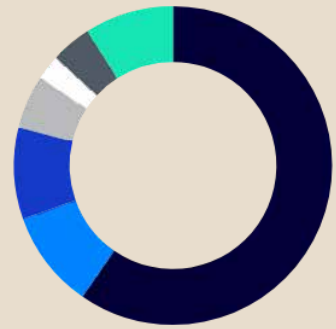
2.1.6 Henkilöstö lukuina 2024



■ naisia 55,1 %
■ miehiä 44,9 %

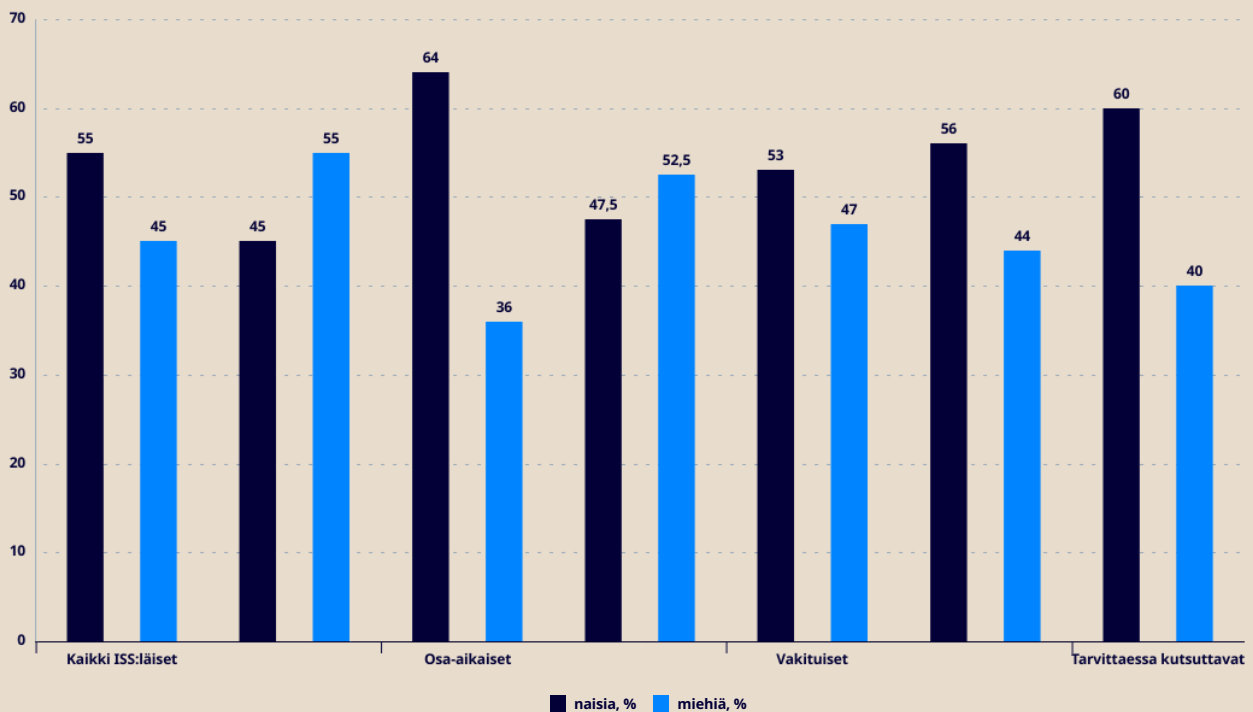


■ alle 25 vuotta 10,6 %
■ 25-34 vuotta 22,7 %
■ 35-44 vuotta 23,9 %
■ 45-54 vuotta 21,2 %
■ 55-64 vuotta 19,9 %
■ yli 64 vuotta 1,7 %

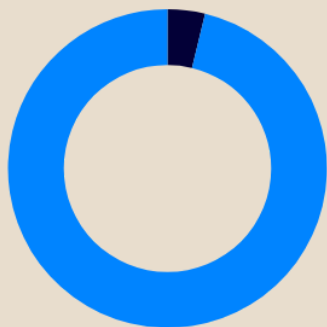


■ Siivouspalvelut 4 404
■ Kiinteistönhuolto 732
■ Tekniset palvelut 687
■ Ravintolapalvelut 402
■ Tukipalvelut 188
■ Turvapalvelut 304
■ Toimihenkilöt 665

Henkilöstön sukupuolijakauma eri tehtävissä ja eri työsuhteissa

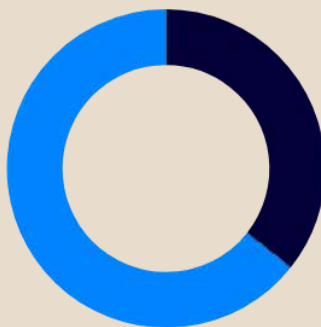


Määräaikaiset ja vakituiset työntekijät



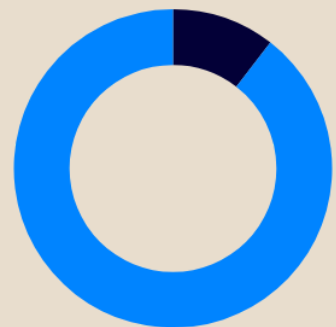
■ Määräaikaiset työntekijät 280
■ Vakituiset työntekijät 7 102

Osa- ja kokoaikaiset työntekijät



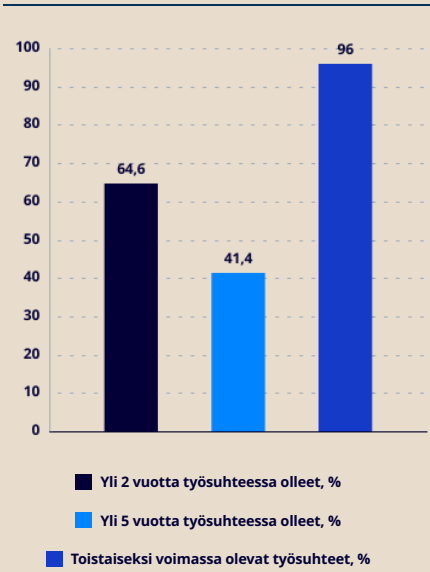
■ Osa-aikaiset työntekijät 2 630
■ Kokoaikaiset työntekijät 4 752

Toimihenkilöt ja työntekijät

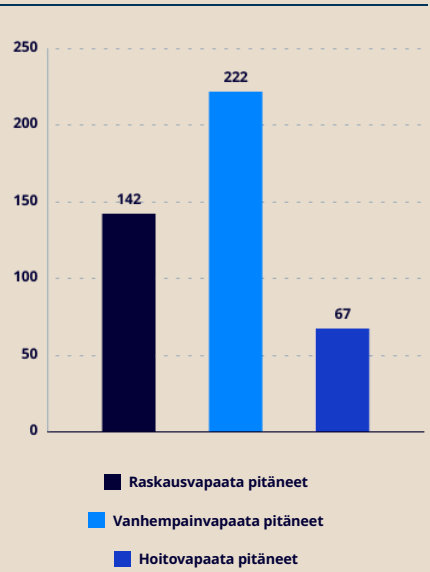


■ Toimihenkilöt 774
■ Työntekijät 6 608

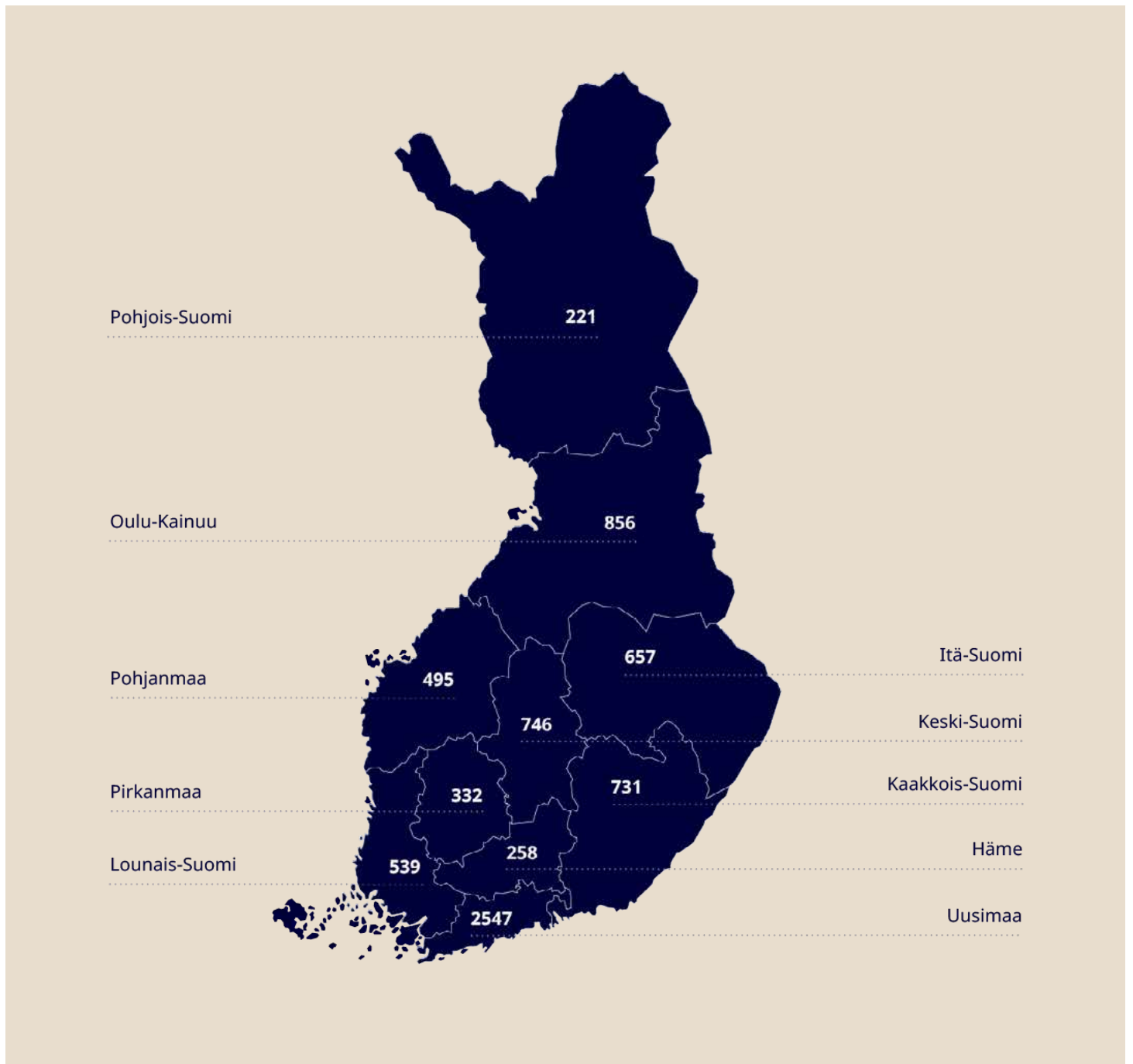
Työsuhteiden kesto



Perhevapaita pitäneiden määrä



Henkilöstön määrä alueittain



2.2

Henkilöstön hyvinvointi

Työkykyjohtamisemme perustuu vahvaan esihenkilötyöhön sekä ennakointiin, seurantaan ja reagointiin.

ISS on palveluntuottaja, jonka kilpailukyky rakentuu osaavien työntekijöiden tiedoista, taidoista, motivaatiosta ja kokonaisvaltaisesta työhyvinvoinnista. Henkilöstömme terveysturvallinen työskentely on ensiarvoisen tärkeä osa strategiaamme.

Terveys-, turvallisuus- ja työkykyjohtamisemme perustuvat vahvaan esihenkilötyöhön sekä ennakointiin, seurantaan ja reagointiin. Olennaista on tiivis yhteistyö ja yhteisesti sovitut toimintamallit muun muassa työterveyshuollon ja vakuutusyhtiöiden kanssa. Tästä muodostuu vahva ja saumaton työkykyketju.

Noudatamme ISS-konsernin terveys-, turvallisuus-, ympäristö- ja laatujohtamisjärjestelmää (*HSEQ Management System*) sekä ISS Palveluiden toimintajärjestelmää. Toimintaohjeissamme on kuvattu terveys- ja



Mielenterveyshaasteet ovat iso tragedia yksilölle ja haastavia myös työnantajalle. ISS Palvelut on kehittänyt mielenterveyden tukimalleja, jotka ulottuvat varhaisesta tuesta aina terapiaan ja psykiatrin vastaanotolle saakka.

Mielenterveyspoissaolot ovat olleet jo pitkään kasvussa ja korostuvat Suomessa nuorilla, erityisesti 20–35-vuotiailla. Sama trendi on näkynyt myös ISS:llä. Parissa vuodessa mielenterveyssyistä johtuvat sairauspoissaolot on kuitenkin saatu tasaantumaan ja viimeisen vuoden aikana myös laskemaan. Lisäksi ISS:llä on pystytty tukemaan tuloksekkaassa työhön paluussa sairauspoissaolojen jälkeen. ISS onkin saanut mielen hyvinvoinnin eteen tekemästään työstä jo neljänä peräkkäisenä vuonna MIELI ry:n Hyvän mielen työpaikka -tunnustuksen.

ISS:llä työterveyden ja työkyvyn ylläpidon painopiste on ennaltaehkäisyssä. Yhtiö on kehittänyt kattavat mielenterveyden tukimallit, jotka ulottuvat varhaisesta tuesta aina terapiaan ja psykiatrin vastaanotolle saakka. Tavoitteena kuitenkin on, että työntekijä hakisi ja saisi apua jo aikaisessa vaiheessa, ei vasta tilanteen pahennuttua merkittävästi.

ISS:n työhyvinvointijohtaja **Sari Vainikkalan** mukaan nuorten mielenterveysdiagnoosit korostavat juuri varhaisen tukemisen tarvetta.

– Tarjoamme työterveyshuollon sovelluksen kautta digitaalisia matalan kynnyksen palveluita, kuten digitaalista valmennusta ja vastaanottoa. Näin työntekijät saavat apua jo varhaisessa vaiheessa, jolloin toimintakyky on vielä hyvä, Vainikkala kertoo.

Työkykyhaasteissa voi auttaa myös työn keventäminen ja muokkaaminen. Yhtiössä on kevennettyä ja muokattua työtä, osasairauspäivärahaa, ammatillisen kuntoutuksen työkokeilua ja tilapäisiä työjärjestelyjä yli tuhannelle henkilölle vuodessa. Vainikkalan mukaan kaikki ovat keinoja auttaa ihmisiä pysymään työelämässä myös silloin, kun voimavarat eivät riitä täysipainoiseen tekemiseen.

– Työelämäpuhe pursuaa kiirettä ja stressiä. Työllä on kuitenkin kuntouttava merkitys ja työyhteisöllä suuri vaikutus mielenterveyteen. Yhteisön merkitys myös korostuu tilanteissa, joissa mielenterveyden haaste kumpuaa vapaa-ajalta.

Mielenterveyden haasteiden tunnistaminen ei ole yhtä helppoa kuin fyysisissä työkykyhaasteissa, ja monen on yhä edelleen vaikea ottaa mielen haasteita puheeksi. Haasteet voivat olla työperäisiä tai kotielämästä

kumpuavia. Juurisyyn ymmärtäminen on kuitenkin tärkeää, sillä esimerkiksi työkykyneuvottelussa voidaan tukea tilanteissa, jotka koskevat vapaa-ajan haasteita.

Mielenterveyden ABC-koulutuksessa ISS valmentaa työeläkeyhtiö Varman tukemana esihenkilöitään tunnistamaan mielenterveyden haasteita työyhteisössä ja toimimaan niiden kanssa.

Vainikkalan mukaan työnantajan vastuulla on luoda terveyttä ja turvallisuutta tukeva työkulttuuri, johon kuuluu olennaisesti myös mielen hyvinvointi. Ennen koronaa mielenterveysdiagnoosit olivat ISS:llä nousussa. ISS:n oma mielenterveysmalli kehitettiin vuonna 2020, ja viimeisen reilun vuoden aikana mielenterveysdiagnoosit ovat vähentyneet peräti 23 prosenttia. Tuloksia on saatu myös työelämäään paluussa. Viime vuonna mielen haasteiden takia sairauspoissaololle jääneistä työntekijöistä jopa 86 prosenttia on palannut työelämäään.

Vainikkala toivoo, että työelämä nähtäisiin ihmisten yhteisönä, ei vain eri työroolien summana.

– Ihmisten koteihin emme pääse auttamaan. Mutta jokaisen velvollisuus on välittää toisistaan, kysyä kuulumisia sekä tarjota apua ja tukea, jos huomaa jonkun sellaista tarvitsevan. Yhdessä voimme edistää mielenterveyden hyvinvointia – vuoden jokaisena päivänä.

2.2.1 Työterveyshuolto

Panostamme työkyvyn hallinnassa ennakoiwaan otteeseen ja varhaiseen tukeen: esihenkilöt, työterveyshuolto, Kela ja vakuutusyhtiöt toimivat yhdessä, jotta jokaiselle työntekijälle voidaan tarjota oikea-aikaista ja yksilöllistä tukea koko työuran ajan.

Pitkä ja luottamuksellinen kumppanuus työterveyshuollon kanssa mahdollistaa rakentavan ja kehittävän yhteistyön, jota toteutetaan vuosikellon mukaisesti. Yhteistyössä korostuu työterveyshuollon ja esihenkilön välinen säännöllinen ja luottamuksellinen vuorovaikutus. Prosesseja on kehitetty aktiivisesti, ja yhteistyön painopisteet ovat siirtyneet entistä enemmän terveysturvallisen työskentelyn varmistamiseen ennaltaehkäisevästi.

Lakisääteinen työterveyshuolto kuuluu jokaiselle ISS:läiselle. Vuosittain tarkastettava työterveyshuollon toimintasuunnitelma ja siihen sisältyvät palvelut pyrkivät vaikuttamaan kattavasti sekä oikea-aikaisesti henkilöstön terveyden ylläpitämiseen ja sairaudenhoitoon. Suunnitelma sisältää muun muassa ISS:n päihdeohjelman, varhaisen tuen mallin, ohjeistuksen epäasiallisen kohtelun varalle, terveystarkastus- ja työpaikkaselvitysprosessin sekä työterveyshuollon tarjoaman sairaanhoidon ja ennaltaehkäisevän toiminnan kuvauksen.

Vuonna 2024 jatkoimme tilapäisten työjärjestelyiden aktiivista hyödyntämistä sairauspoissaolojen vaihtoehtona: työterveyshuolto suosittelee tilapäisiä työjärjestelyjä noin 1 100 henkilölle. Tilapäiset työjärjestelyt nähdään ISS:llä myös kuntouttavana toimenpiteenä silloin kun sairaus, vika tai vamma ei täysin estä työn tekemistä.

Erilaiset digitaaliset ratkaisut työterveyshuollon palveluina ovat monipuolisesti käytössä ISS:llä. ISS:llä on oma työhyvinvoinnin johtamisen järjestelmä ISS Polku, joka on käytössä myös kaikilla työterveyshuollon tiimeillä. Jokaisella työntekijällä on käytössä kattava digitaalinen työhyvinvointikirjasto ja useita digitaalisia hoitopolkuja, jotka sisältävät niin verkkokursseja kuin valmennusta työterveyshuollon ammattilaisen avulla. Yli 90 prosenttia ISS:läisistä hyödyntää digitaalisia työterveyshuollon palveluratkaisuja.

*Yhteistyössä korostuu
työterveyshuollon ja esihenkilön
välinen säännöllinen ja
luottamuksellinen vuorovaikutus.*



ISS on kehittänyt tuki- ja liikuntaelinsairauksien ehkäisyyn toimintamallin, joka nojaa työfysioterapeuttien asiantuntemukseen. Vuoden 2020–2023 aikana tuki- ja liikuntaelinsairauksien aiheuttamat poissaolot ovat laskeneet noin 14 000 päivällä.

Tuki- ja liikuntaelinsairaudet ovat aina olleet ISS:llä suurin syy sairauspoissaoloille ja vuonna 2019 päätettiin, että niiden vähentämiseksi tarvitaan uusia keinoja ja työkaluja. ISS:n työhyvinvointijohtaja **Sari Vainikkala** huolestui tuolloin tilanteesta, sillä aiemmat toimenpiteet tuottivat vain lyhytaikaisia tuloksia eli sairauspoissaolot eivät vähentyneet.

ISS:n tuki- ja liikuntaelinsairauksien ehkäisyn toimintamalli rakennettiin siitä lähtökohdasta, että näitä vaivoja hoitaa alusta alkaen työfysioterapeutti, joka on liikkeen asiantuntija. Onnistuneen pilotin jälkeen toimintamalli otettiin käyttöön valtakunnallisesti. Vainikkalan mielestä onnistumisen pohjana on jatkuva yhteistyö työterveyshuollon kanssa sekä oikean asiantuntemuksen hyödyntäminen.

”Työfysioterapeutti on laaja-alainen osaaja, joka tuntee nimenomaan liikkeen vaikutukset. Hän osaa auttaa käytännön tasolla, jos työtä on kevennettävä tai mukautettava. Tarvittaessa hän voi tuki konsultoida myös lääkäreitä. Olennaisinta on muistaa, että liike on lääke eikä sohvalle lepäily paranna tuki- ja liikuntaelinsairauksia”, Vainikkala painottaa.

Uusi toimintamalli on tuonut tuloksia: vuodesta 2019 asti on ollut havaittavissa laskeva trendi tuki- ja liikuntaelinsairauksista johtuvista poissaoloista. Vaikka työn fyysisen luonteen takia TULE-poissaoloja on edelleen, ISS:llä niiden kesto on pystytty lyhentämään. Henkilöstö voidaan pitää työssä kuntouttavalla otteella sekä muokkaamalla työnkuvaa.

”Poissaolot tuki- ja liikuntaelinsairauksien vuoksi ovat vähentyneet 20 prosentilla. Tämä on tuonut ISS:lle myös satojen tuhansien eurojen säästöt”, Vainikkala toteaa.

Myös inhimillisestä näkökulmasta tulokset ovat merkittäviä. Oulun siivousliiketoimintayksikön palvelupäällikkö **Pirjo Pellikka** kertoo, että työntekijät ovat ottaneet toimintamallin vastaan positiivisin mielin.

”Malli koetaan suurena etuna, sillä työnantaja suorastaan kannustaa huolehtimaan itsestään. Työfysioterapeutille mennään mielellään, ja minun tiimissäni kiitellään erityisesti sitä, että apua saa alle viikossa”, Pellikka sanoo.

Esihenkilöille on tarjolla arkeen käytännön työkaluja, joilla voi tukea omia työntekijöitä. Esihenkilöiden on myös aiempaa helpompaa tarttua aktiivisesti lyhyisiin, toistuviin poissaoloihin ja opastaa matalalla kynnyksellä hakemaan apua työfysioterapeutilta. Moni ISS:läinen tekee fyysistä seisomatyötä, joten työergonomian vaaliminen on ensiarvoisen tärkeää. Lisäksi ISS:llä käytössä olevat laadukkaat siivousvälineet mahdollistavat työn tekemisen ergonomisesti eli esimerkiksi ilman ranteita rasittavia kiertoliikkeitä. Työfysioterapeutti voi tulla myös työpaikalle näyttämään konkreettisesti, miten kuormittavia työliikkeitä voi korjata.

”Kerran eräs työntekijämme hakeutui fysioterapeutin vastaanotolle rasituksen takia. Sovimme, että menemme koko porukalla työpaikalle selvittämään, mikä työvaihe aiheuttaa rasitusta. Tarkkanäköinen työfysioterapeutti havaitsi heti, mikä työtehtävä tehtiin kuormittavalla tavalla ja antoi vinkkejä parempiin toimintatapoihin. Koko tiimi sai tästä yhteisen hyödyn”, Pellikka iloitsee.

ISS:n lähestymistapa tuki- ja liikuntaelinsairauksiin painottaa kuntouttavaa näkökulmaa: sen sijaan, että työntekijä passitettaisiin pitkälle sairauspoissaololle, etsitäänkin keinoja, joilla työtä voi jatkaa rajoitteista huolimatta.

”Monella tuki- ja liikuntaelinsairauksia potevalla on vielä paljon työkykyä jäljellä! Tietenkään kukaan ei saa rikkoa itseään tai tehdä kivuliasta työtä, mutta ammattilaisen neuvoilla työnkuvaa on mahdollista muokata erilaiseksi. Kannustan pohtimaan, millaista työtä voi tehdä rajoitteista huolimatta”, Vainikkala korostaa.

Vainikkalan mukaan pitkät sairauspoissaolot johtavat herkästi myös mielen haasteisiin eli esimerkiksi masennukseen tai ahdistukseen. Mielekäs tekeminen ja työelämään osallistuminen ylläpitävät ihmisen toimintakykyä ja parantavat elämänlaatua.

”Tämä ei ole vain työnantajan etu, vaan merkitys etenkin yksilölle itselleen on valtava. Myös yhteiskunnallisesta näkökulmasta on tärkeää saada työelämään kaikki, jotka siihen pystyvät osallistumaan”, Vainikkala summaa.

Hyvin johdettu työhyvinvointi kasvattaa työtyytyväisyyttä, tuottavuutta ja kilpailukykyä ja näkyy parempana palveluna asiakkaillemme.

2.2.2 Työhyvinvointi ISS:llä

Työhyvinvointi on ISS:llä strateginen painopiste – varmistamme sen avulla, että henkilöstömme jaksaa lunastaa palvelulupauksemme asiakkaille. Hyvin johdettu työhyvinvointi luo henkilöstölle iloa, yhteisöllisyyttä ja oikeanlaisia toimintatapoja arkityöhön. Se kasvattaa työtyytyväisyyttä, alentaa henkilöstökustannuksia, lisää tuottavuutta ja kilpailukykyä sekä näkyy parempana palveluna asiakkaillemme.

Tuki- ja liikuntaelinsairaudet (tule) aiheuttavat eniten työkyvyttömyyttä ISS:llä. ISS:n tule-malli on jalostunut pysyväksi yhteistyömalliksi työterveyshuollon ja ISS:n välille. Panostus tuki- ja liikuntaelinsairauksien ehkäisyyn sekä jatkuva prosessin tarkastelu ja ylläpito ovat osoittautuneet oikeiksi toimenpiteiksi. Tule-sairauksista johtuvien poissaolojen määrä on laskenut 19 000 päivää vuodesta 2019, ja yhteistyömallilla on saavutettu merkittäviä säästöjä sairauspoissaolokustannuksissa.

Mielen hyvinvointi

Vuonna 2024 kehitimme edelleen vuonna 2022 käyttöön otettua ISS Mieli kuntoon -toimintamallia. Tiivistimme entisestään mielenterveysperäisten poissaolojen seurantaa ja ennaltaehkäisyä. Nykyinen työelämä ja maailman tilanne korostavat tarvetta huolehtia henkilöstön jaksamisesta ja henkisestä hyvinvoinnista. ISS:lle myönnettiin vuonna 2024 jo neljännen kerran *MIELI Suomen Mielenterveys ry:n* Hyvän mielen työpaikka -merkki tunnustuksena suunnitelmallisesta mielenterveyden edistämisestä, voimavarojen vahvistamisesta ja epäkohtiin puuttumisesta. Lisäksi ISS saavutti toisen sijan *HumanPower24*-kilpailussa (Ihmisläheinen työelämä) mielenterveyden toimintamallillaan ja sen tuloksilla: mielenterveyssyistä johtuvat sairauspoissaolot vähenivät 23 prosenttia vuoden 2023 ja 2024 välillä.

Muu työhyvinvoinnin tukeminen

Vuonna 2024 toteutimme monia työhyvinvointia tukevia toimenpiteitä. Kantavana teemana oli aivoterveys.

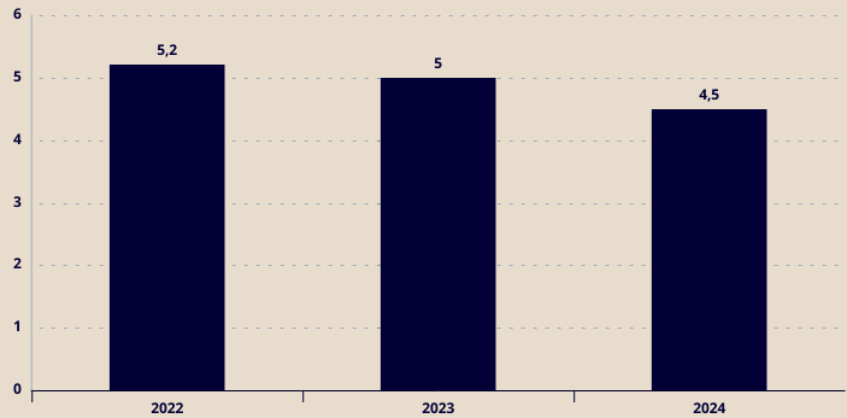
Tutkimusten mukaan sekä työ- että vapaa-aika kuormittavat aivoja yhä enemmän, mikä voi lisätä tapaturmien ja mielenterveysongelmien riskiä. Järjestimme vuoden aikana aivoterveysteen ja aivoergonomiaan liittyviä webinaareja, turvavartteja ja tietoiskuja sekä julkaisimme opasvideoita. Julkaisimme myös sisäisissä kanavissa artikkeleita ja vinkkejä hyvinvoinnin edistämisestä ja koulutimme esihenkilöitä työhyvinvointiin liittyvissä teemoissa. Jatkoimme vaativien keskustelujen valmennuksia hyödyntäen koulutuksellista lautapeliä. Lisäksi toteutimme yhteistyössä Varman kanssa Mieliyöstävällisen työelämän ABC -valmennuksen ja päivitimme esihenkilöiden perehdytysohjelman sisältämään työhyvinvoinnin johtamisen koulutuksen.

Sairauspoissaolot

Sairauspoissaolojen seuranta ja työhyvinvoinnin johtaminen kuuluvat ISS:llä jokaisen liiketoiminnan johtoryhmän ja esihenkilön perusjohtamistyöhön sekä liiketoiminnan strategiaan. ISS:llä jokainen esihenkilö ymmärtää työkykyjohtamisen vaikutukset sairauspoissaoloihin ja henkilöstökustannuksiin.

Toimivien sairauspoissaolojohtamisen prosessien sekä hyvän esihenkilötyön ansiosta saimme sairauspoissaolot jälleen laskusuuntaan. Vuonna 2024 sairauspoissaoloprosenttimme oli 4,5.

Sairauspoissaolot



■ Sairauspoissaoloprosentti

Sairauspoissaoloprosentti on sairauspoissaolojen osuus teoreettisesta säännöllisestä työajasta.

SULJE CASE

Mielenterveys asuu aivoissa



Aivoterveellisellä työpaikalla töitä saa tehdä keskeytyksettä ja häiriöttä. ISS panosti vuonna 2024 aivojen työhyvinvointiin osana yhtiön pidempiaikaista tavoitetta nostaa mielenterveysteemoja työyhteisössä enemmän esiin.

Kela maksoi vuonna 2023 yli 100 000 suomalaiselle sairauspäivärahaa mielenterveyssyistä. Alle 35-vuotiailla mielenterveyden ongelmat ovat usein pääsyy työkyvyttömyyseläkkeeseen. Syitä mielenterveyden ongelmiin on monia, mutta työn entisestään kasvava kuormittavuus aivoille kytkeytyy selvästi myös mielenterveyden haasteisiin. Vaikka työn laatu ja turvallisuus ovat parantuneet, on työskentely myös aiempaa tehokkaampaa ja intensiivisempää, mikä kuormittaa aivoja valtavasti, kertoo työeläkeyhtiö Varman työkykyjohtamisen kehityspäällikkö ja asiantuntijapsykologi **Hanna Kieslich**.

– Eri yrityksissä vaihtelee tietämys siitä, millaista on mieliystävällinen ja mielenterveellinen työ. Sanoisin, että ISS on ihan kärkipäässä tämän tiedostamisessa.

Tästä hyvästä ISS onkin ansainnut Hyvän mielen työpaikka -merkin jo neljä vuotta peräkkäin. Tänä vuonna ISS on nostanut erityisen huomion kohteeksi aivoterveyden. Tämä on osa jo useamman vuoden jatkunutta tavoitetta vähentää mielenterveyden ongelmia työpaikalla ja tarjota niihin aiempaa helpommin saatavilla olevaa apua. Lisäksi tarkoituksena on huomioida aivoterveyden vaikutukset työtapaturmiin.

– Vuonna 2020 käynnistimme työterveyden kanssa Mieli kuntoon -toimintamallin, jonka avulla olemme saaneet mielenterveyspoissaolot laskuun. Nyt jatkamme kehitystä uudella näkökulmalla, ja päätimme ottaa erityisen huomion kohteeksi aivoterveyden, kertoo ISS:n työhyvinvointijohtaja **Sari Vainikkala**.

Kun puhutaan kognitiivisesta ergonomiasta, tarkoitetaan työympäristön vaikutuksia aivoterveyteen. Työympäristössä häiriötekijöitä voi olla useita: jatkuva tietotulva, useat viestintäkanavat, jatkuva melu ja keskeytykset. Näiden häiriötekijöiden tunnistaminen ja hallitseminen parantavat työpaikan aivoterveyttä huomattavasti. Aivoterveydellä on suoria vaikutuksia työn laatuun ja työntekijöiden tiedonkäsittelykykyyn. Myös vaikutukset mielen hyvinvointiin ovat merkittäviä.

Usein esihenkilörooleissa toimivilla on paras käsitys oman tiimin työn tilasta ja kuormitustekijöistä. Heillä on myös valta vaikuttaa työn resursointiin. Juuri esihenkilöille Hanna Kieslich onkin ISS:llä ollut pitämässä *mielenterveyden ABC* –koulutusta, jossa pureudutaan mielenterveyden haasteisiin työpaikoilla, ja kuinka esihenkilön tulisi näissä tilanteissa toimia.

Työpaikan aivoterveydestä huolehtiminen on kuitenkin yhteinen asia. ISS:llä tietoa aivoterveydestä toimintatavoista jaetaan kaikille sisäisissä kanavissa ja tukitoimia toteutetaan tarpeen mukaan tiimikohtaisesti.

– Se, että työntekijä tuntee tulevansa kuulluksi, ja työtä sekä työaikaan tuunataan ja muokataan, oikeasti vaikuttaa myönteisesti ja tukee työntekijää, vakuuttaa Kieslich.

Esihenkilöiden tärkeä tehtävä on myös muistuttaa jokaista omasta aivoterveydestä huolehtimisesta eli pitkälti perusasioista, kuten levosta, ravinnosta ja liikunnasta. Myös turhista rasitteista tulisi luopua ja useiden asioiden päällekkäistä hoitamista välttää.

– Ihmistä ei ole tarkoitettu tekemään monia asioita samaan aikaan. Sillä voi todella aiheuttaa itselleen haasteita tarkkaavuudessa ja keskittymisessä, muistuttaa Kieslich.

– Töiden määrän aiheuttamaa ahkyä ei voida enää lisätä. Ihmisen aivokapasiteetti on kuitenkin rajattu. Tämän takia aivoterveyttä täytyy muistaa pitää tapetilla. Työnantajana meidän lupauksemme on hälventää stigmaa mielenterveysasioista ja pitää niitä enemmän esillä. Ja toivottavasti tällöin työntekijänä useammin uskalletaan pysähtyä pohtimaan omaa vireystilaa ja jaksamista, sanoo myös Vainikkala.

Selkein hyöty aivoterveyden huomioimisesta työpaikalla on työntekijöiden positiivinen suhtautuminen työhön. Kun työ ei kuormita aivoja liikaa, vaan tuntuu mielekkäältä ja merkitykselliseltä, se suojaa mielenterveyden ongelmilta.

– Positiivinen suhtautuminen näkyy myös yhteishengessä. Aivoterveydellä työpaikoilla syntyy helpommin me-henkeä, joka on hyödyllistä myös yrityksen näkökulmasta, Kieslich vakuuttaa.

2.3

Työturvallisuus

Henkilöstöä kattavasti aktivoiva ja ennakointiin perustuva turvallisuuskulttuuri opettaa havainnoimaan ja tarttumaan toimenpiteitä vaativiin asioihin.

Pidämme huolta kiinteistöistä ja niiden käyttäjistä. Palvelumme luovat toimivia tiloja, jotka lisäävät asiakkaidemme turvallisuutta ja hyvinvointia. Olemme asettaneet riman korkealle myös henkilöstömme ja alihankinnan työturvallisuuden varmistamisessa. Ennakointiin ja jatkuvaan parantamiseen perustuva toimintamallimme mahdollistaa kaikkien sidosryhmien tarpeiden huomioimisen. Hyvän asiakaskokemuksen ja turvallisuuden taustalla on suunnitelmallinen tapa toimia ja matala puheeksi ottamisen kynnyks.

Asiakkaidemme turvallisuus

Turvallisuus on keskeinen osa kaikkea palveluamme, on kyse sitten kiinteistökoneista, siivouksesta, ravintoloista tai turvapalveluista. Esimerkiksi siivouspalvelumme varmistaa terveysturvalliset tilat ja

hygieniavaatimusten mukaiset tuotantolaitteet. Panostamme aktiivisesti myös sisäilman allergeeneja vähentävään kemikaalivapaaseen siivoukseen. Ravintolapalvelumme tarjoavat terveellisiä vaihtoehtoja, kuten Sydänmerkki-ruokia. Kiinteistöjen oikea-aikainen ylläpito ja perusparannukset luovat turvallisen työympäristön.

Varmistamme palveluidemme laadun säännöllisten havainnointikierrosten avulla. Teimme asiakaskohteissamme vuonna 2024 yhteensä 31 955 havaintokierrosta. Kierrosten onnistumistaso oli erinomainen: havainnoitavista asioista kunnossa oli 97,2 prosenttia.

Henkilöstömme turvallisuus

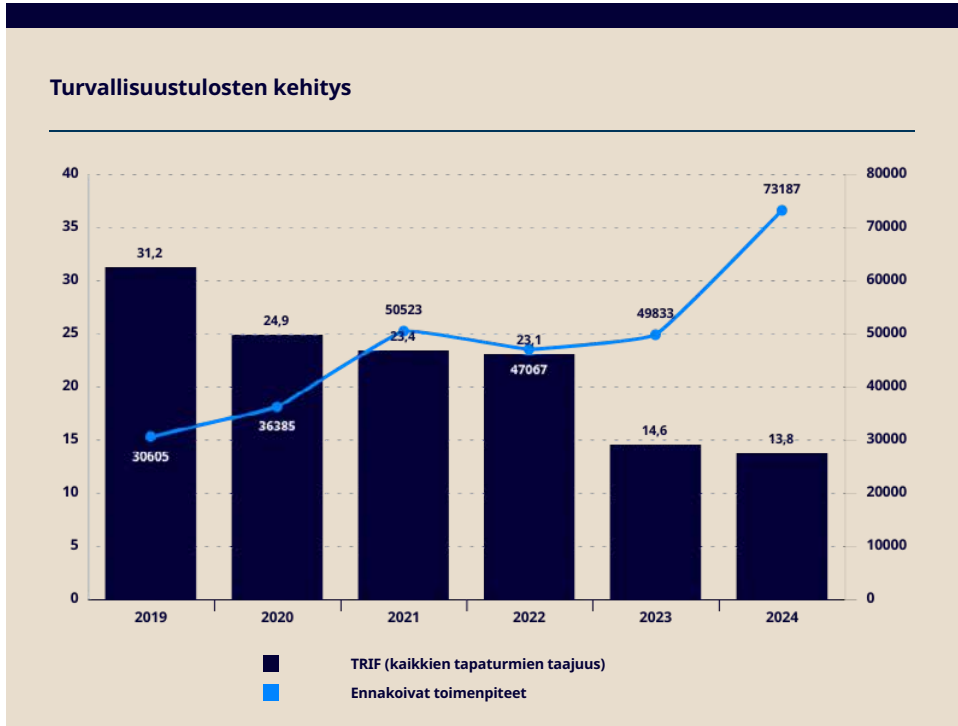
Turvallisuustyömme perustuu DNV:n sertifioimaan globaaliin HSEQ-johtamisjärjestelmään, joka varmistaa parhaisiin käytäntöihin perustuvan OneISS-toimintatavan. Johtamisjärjestelmä perustuu tavoitteellisuuteen ja suunnitelmallisuuteen, osaamiseen ja ennakointiin sekä tuloksellisuuden varmistamiseen. Henkilöstöä kattavasti aktivoiva ja ennakointiin perustuva turvallisuuskulttuuri opettaa havainnoimaan ja tarttumaan toimenpiteitä vaativiin asioihin.

Tapaturmataajuudessa merkittävä parannus

Vuonna 2024 työtapaturmien määrä väheni kaikilla mittareilla tarkasteltuna. Kaikkien työtapaturmien määrää kuvaava taajuusluku TRIF (*Total Recordable Injury Frequency*) laski edellisvuodesta 5,5 prosenttia ja poissaoloon johtaneiden tapaturmien määrästä kertova LTIF-taajuus (*Lost Time Injury Frequency*) yli 20 prosenttia – 7,0:sta 5,7:ään. Vakavien työtapaturmien määrä väheni 12,5 prosenttia.

Työturvallisuushaasteidemme luonne pysyi kuitenkin ennallaan. Merkittävimmät työturvallisuushaasteet liittyvät liikkumisen turvallisuuteen eli liukastumisiin ja kompastumisiin sekä työssä että työmatkoilla. Työpaikkatapaturmien vuoksi menetettiin 655 työpäivää vuonna 2024, kolmanneksen edellisvuotta vähemmän.

Ennakoivan työturvallisuuden mittarit kehittyivät positiivisesti edellisvuodesta. Henkilöstömme raportoi 44 150 turvallisuushavaintoa (noin 6 havaintoa henkilöä kohti), ja esihenkilöt pitivät 2 930 turvavarttia – 33 prosenttia edellisvuotta enemmän. Seuraavan kolmivuotiskauden tavoitteena on saada ennakoivan työturvallisuustyön kehitystoimenpiteillä TRIF tasolle 6,0 ja LTIF tasolle 2,0.



Turvallisuushavainnot	44 150
Turvakierrokset	9 053
Riskienarvioinnit	17 054
Turvavartit	2 930
Yhteensä	73 187

Sattuneet työtapaturmat (oma henkilöstö)	
	2024
Kuolemaan johtaneet työtapaturmat	0
TRI-tapaturmat	138

Olemme uudistaneet työturvallisuusohjeiden sisällöt, esitystavan ja julkaisukanavat vastaamaan myös monikulttuurisen työympäristön tarpeita.

Työturvallisuuden kehittäminen ja ennakoiva työturvallisuustyö

Jatkoimme työturvallisuuden kehittämistä kolmivuotissuunnitelmamme mukaisesti. Vuonna 2024 kehittämistyön painopisteinä olivat uudistetun työpaikan riskienarvioinnin jalkauttaminen, kattavan työturvallisuussisällön luominen digitaaliselle MyISS-alustalle kaikkien ISS:läisten saataville, aiempaa parempi kemikaaliriskien hallintamalli sekä ennakoivan turvallisuustyön vahvistaminen. Tavoitteena oli tukea erityisesti asiakaskohteissa toimivien tiimien onnistumisen edellytyksiä työturvallisuudessa.

Uudistimme myös työturvallisuusohjeiden sisällöt, esitystavan ja julkaisukanavat vastaamaan parhaita käytäntöjä ja monikulttuurisen työympäristön tarpeita. Lisäksi jatkoimme ennakoivan työturvallisuustyön jalkauttamista ja laadimme sen tueksi muun muassa piirrosvideon monikulttuurinen työyhteisömme huomioiden.

Tehdyillä kehitystoimenpiteillä on saavutettu käytännönläheisempiä tapoja toteuttaa yrityksen ja sidosryhmien odotuksien mukaista ennakoivaa työturvallisuustyötä ja näin autettu asiakaskohteissamme työskenteleviä ISS:läisiä onnistumaan entistä paremmin päivittäisessä työssään.

2.4

Koulutus ja osaamisen kehittäminen

Osaamisen kehittäminen vaikuttaa henkilöstömme työmotivaatioon ja työviihtyvyyteen sekä koko toimialan arvostukseen ja vetovoimaan.

Arvostamme ISS:llä henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa ja osoitamme sen panostamalla systemaattisesti sekä ammattitekniikan että muun osaamisen kehittämiseen. Osaamisen kehittyminen vaikuttaa myönteisesti henkilöstömme työmotivaatioon, -hyvinvointiin ja -viihtyvyyteen sekä koko toimialan arvostukseen ja vetovoimaan työmarkkinoilla.

ISS:n monipuolinen koulutustarjonta kattaa perusammattillisen osaamisen ja tutkintotavoitteisen koulutuksen sekä esihenkilötyötä, johtamista ja asiantuntijatyötä kehittävää valmennusta.

Lisäksi tuemme ja kannustamme henkilöstöämme kehittymään muun muassa projektitoimeksiantojen, urakierron ja työssä oppimisen avulla. Tarjoamme tarvittaessa myös mahdollisuuden mentorointiin tai uravalmennukseen.

Koulutus- ja valmennusohjelmien avulla varmistamme, että henkilöstömme osaamistaso pysyy korkealla, strategiamme toteutuu ja asiakaslupauksemme lunastetaan jokaisessa kohtaamisessa. Haluamme tarjota henkilöstöllemme työpaikan, jossa voi kasvaa. Tavoitteeseen pääsemme pitkäjänteisellä kehitystyöllä ja kyvyllä mukautua muutoksiin unohtamatta jokaisen sitoutumista yhteisen tavoitteeseen.

Osaamisen kehittämisestä vastaa keskitetysti ISS:n People & Culture -tiimi yhdessä liiketoiminnan ja muiden tukiyksiköiden kanssa. Teemme jatkuvaa yhteistyötä myös muiden ISS-maiden kanssa: esimerkiksi asiakkuuksien kehittämisen ja johtamisen valmennusohjelmat suunnitellaan kansainvälisessä yhteistyössä. Näin hyödynnämme laajasti osaamista maiden välillä ja jaamme parhaat käytännöt globaalisti.

Teemme myös merkittävää yhteistyötä eri koulutustoimijoiden kanssa – muun muassa Metropolia Ammattikorkeakoulun kanssa toteutamme ISS insinööri- ja tradenomiohjelmia, ja useiden ammattioppilaitosten kanssa järjestämme muita ammatillisia tutkintoja sekä osatutkintoja.

2.4.1 Perehdyttäminen ja työhön opastus

Haluamme tukea uuden työntekijän matkaa ISS:läiseksi. Oikeanlaisella tuella ja koulutuksella sekä huolellisella perehdyttämisellä varmistamme henkilöstöllemme hyvät eväät työn aloittamiseen. People & Culture -tiimi vastaa perehdytyksen sisällöistä ja menetelmistä, ylläpitää kaikille yhteisiä perehdytysohjelmia ja seuraa perehdytysten suorittamista.

Vuonna 2024 jatkoimme edellisvuonna käynnistynyttä perehdytyskokonaisuuden uudistusta. Heti vuoden alussa pilotoimme uutta modulaarista esihenkilöperehdytystä. Kesäkuussa julkaisimme turvallisuuspalveluiden työntekijöille suunnatun perehdytysverkkokurssin sekä oman verkkokoulutuksen niille esihenkilöille, joiden tiimeissä työskentelee turvallisuusalan työntekijöitä.

ISS-konserni on lisäksi tuottanut kaikille ISS:läisille tarkoitettuja, perehdytystä tukevia verkkokoulutuksia. Palvelutuotteiden perehdytysmateriaalia ja toteutusta tuotetaan ja kehitetään yhteistyössä Operations Performance -kehitysyksikön kanssa. Perehdytyksessä on huomioitu työturvallisuuslain mukaiset vaatimukset sekä eri tehtävissä tarvittava erikoisosaaminen.

Esihenkilö vastaa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään sovitun prosessin mukaisesti. Perehdytysprosessin aluksi esihenkilö nimeää jokaiselle uudelle työntekijälle työkuumin, joka tukee uutta työntekijää ensimmäisten työpäivien aikana sekä auttaa arjessa ja työtehtäviin opastamisessa.

Vakituisten uusien henkilöiden lisäksi perehdytämme määräaikaisten työntekijät, harjoittelijat, tehtävästä toiseen vaihtavat ja pitkiltä vapailta palaavat henkilöt sekä vuokratyöntekijät. Perehdytys koostuu yritykseen, työtehtävään, työturvallisuuteen, tuotettaviin palveluihin ja asiakkuuteen perehdyttämisestä. Dokumentoimme perehdytyksen ja seuraamme sen toteutumista yritys- ja liiketoimintayksikötasolla säännöllisesti.

ISS:llä on globaalisti käytössä MyLearning-oppimisjärjestelmä, jonka kautta kaikki työntekijät pääsevät käsiksi koulutustarjontaan ja verkkokurssimuotoisiin perehdytyksiin. Kun koulutuksia ja perehdytyskursseja on saatavilla heti ensimmäisestä työpäivästä alkaen, on myös perehtyminen helpompaa ja joustavampaa.

Lisäksi esihenkilöroolissa olevat saavat aiempaa helpommin ja selkeämmin näkyviin koko tiimin koulutustilanteen. Koulutuksia voidaan nimetä suoritettaviksi työprofiilien perusteella sen lisäksi, että jokainen voi valita avoimesta tarjonnasta itselleen tarpeellisia koulutuksia.

2.4.2 Jatkuva kehittyminen ja koulutukset

Koulutusohjelmiamme kehittäminen perustuu strategiaamme, työtehtävien osaamisvaatimuksiin, liiketoimintatarpeisiin sekä asiakkailta saatuihin palautteisiin ja kehitysehdotuksiin. Myös kehityskeskusteluissa esille nousevat toiveet ohjaavat koulutusten suunnittelua.

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.

Kehityskeskusteluissa vahvistamme työntekijöiden motivaatiota ja varmistamme, että jokainen tietää tehtävänsä liittyvät odotukset ja tavoitteet. Samalla käydään rauhassa läpi työntekijän kehittymistarpeita, työssä jaksamista sekä hyvinvointiin ja turvallisuuteen liittyviä asioita. Kehityskeskustelu pidetään vähintään kerran vuodessa. Toimihenkilöillä on lisäksi erillinen seurantakeskustelu vuosittain. Vuonna 2024 työntekijöiden kehityskeskustelut toteutuivat 98,9-prosenttisesti ja toimihenkilöiden 100-prosenttisesti.

Kriittiset koulutukset

ISS on määritellyt tietyt koulutukset kriittisiksi, ja niiden toteutumista seurataan erityisen huolellisesti ja järjestelmällisesti. Kriittisyys näkyy *MyLearning*-järjestelmässä koulutuksen statuksessa, ja koulutukset on nimetty pakollisiksi työprofiilikohtaisesti. Esihenkilöt näkevät suoraan tiimin suoritustilanteen, ja järjestelmä aktivoi puuttuvista suorituksista muistutuksen. Mikäli koulutus puuttuu määräajan jälkeen, siitä ilmoitetaan myös People & Culture -yksikölle, ja esihenkilö ohjeistetaan varmistamaan suorituksen toteutuminen.

Vuonna 2024 kriittisten koulutusten suorittamisasteet:

- ISS Toimintaohjeet toimihenkilöille (Code of Conduct) – 96,19 %

Perehdytyksessä on huomioitu työturvallisuuslain mukaiset vaatimukset sekä eri tehtävissä tarvittava erikoisosaaminen.

Kehityskeskusteluissa vahvistamme työntekijöiden motivaatiota ja varmistamme, että jokainen tietää tehtävänsä liittyvät odotukset ja tavoitteet.

- ISS Toimintaohjeet työntekijöille (Code of Conduct) – 86,13 %
- ISS Tietosuoja (Data Protection) – 87,46 %
- ISS Työturvallisuus, työterveys ja ympäristö (Health, Safety and Environment) – 84,37 %
- ISS Tietoturva (Information Security) – 86,50 %



ISS käyttää työntekijöidensä kouluttamiseen noin kolme miljoonaa euroa vuosittain. Koulutus mahdollistaa alanvaihdon myös yrityksen sisällä.

Niklas Arajärvi työskentelee kontrollerina isossa pankkiasiakkuudessa eli vastaa ISS:n toimintojen budjetoinnista asiakkuudessa koko Suomen tasolla. Tätä ei olisi Arajärvi välttämättä reilu kymmenen vuotta sitten uskonut; silloin hän kirjoitti metsätalouden opintojen graduaan ja ajoi siivouskonetta Helsingin bussivarikolla ISS:n palveluksessa.

Kun Arajärvi valmistui, elämä oli Helsingissä, mutta metsätalouden töitä ei. Metsätieteiden maisterin ja metsätalousinsinöörin paperit taskussaan Arajärvi jatkoi työskentelyä ISS:llä ja pääsi tekemään erilaisia assistentin hommia toimistopalveluihin. Sieltä ura eteni ensin asiakirjahallintoon, sitten tiiminvetäjäksi monipalvelukohteeseen ja lopulta palvelusihteeriksi laskutusyksikköön, jossa Arajärvi viihtyi useita vuosia. Siellä Arajärvi eteni aina vain isompien asiakkuuksien laskutukseen, kunnes siirtyi asiantuntijaksi uuden kiinteistöpalvelujen toiminnanohjausjärjestelmän (K-ERP) käyttöönottoon. Asiantuntijatyön lomassa hän haki ISS:n tarjoamaan johtamisen ja yritystoiminnan erikoisammattitutkintokoulutukseen (JYET).

Kun Arajärvi valmistui koulutuksesta keväällä 2024, hän oli päässyt jo näyttämään kyntensä excelin kanssa tiimejä johtaville toimihenkilöille. Kun kontrolleriyksikössä tapahtui henkilöstömuutoksia, Arajärveen oltiin yhteydessä ja tie nykyiseen tehtävään kontrollerina aukesi.

Sytä Arajärven nopeaan etenemiseen ovat olleet into oppia uutta sekä proaktiivinen asenne kehittymistä kohtaan. Hän on tuonut jokaisessa käänteessä aktiivisesti esille haluaan edetä, ja on sitä häneltä myös kysely.

– Kehityskeskustelut ovat yksi paikka, jossa sitä joka tapauksessa kysytään, joten siellä etenemishalun voi tuoda esiin. Kun aloitin palvelusihteerinä, haastattelussa esihenkilön esihenkilö heti pohti, minkälaisia urasuunnitelmia ja -kehitystä minulle voisi rakentaa, muistelee Arajärvi.

Arajärven mielestä termi elinikäinen oppiminen kuvastaa hänen uraansa ISS:llä hyvin. Oppijana hän sanoo olevansa hidas, mutta perusteellinen.

– Ensin pyydän, että minulle näytetään, miten jokin asia tehdään. Sitten tahdon, että joku katsoo, kun teen saman asian, vaikka en sitä osaisi. Otan ihan hirveän määrän kuvakaappauksia ja kirjoitan tajunnanvirtaa, ja

sen jälkeen rupean opettelemaan omista ohjeistani. Pyrin siihen, että ihmisten ei tarvitsisi minulle kahta kertaa opettaa samaa asiaa, kertoo Arajärvi oppimismetodistaan.

Arajärven suorittama erikoisammattitutkinto on hyvä esimerkki ISS:n tarjoamista koulutuksista. Viime vuonna ISS:n järjestämiin koulutuksiin osallistui yli 6 600 työntekijää. Koulutuksella voi saada itselleen ammattitutkinnon aivan toiselle alalle, niin kuin Arajärven kohdalla on tapahtunut. Näin alanvaihto yrityksen sisälläkin on mahdollista.

– Se on yksi tapa osoittaa arvostusta, että annetaan mahdollisuus kehittyä ammatillisesti. Totta kai yhtenä tulokulmana on aina se, miten me vahvistamme tai tuemme henkilön nykyistä tai tulevaa roolia. Koulutuksella on myös se tarkoitus, että urapolut toteutuvat, tai että ylipäättään työura ISS:llä jatkuu, säilyy ja kestää, kertoo ISS:n koulutuspäällikkö **Elli Velling**.

Elinikäinen oppiminen on Niklas Arajärvelle elämäntapa, ja mieli käykin jo välillä mahdollisissa tulevaisuissa lisävastuissa tai uusissa projekteissa. Ensin täytyy kuitenkin paneutua kunnolla nykyiseen työhön. Siihen menee Niklaksen oman arvion mukaan ainakin pari vuotta.

– Oman aivoterveytensäkin takia ei kannata jämähtää siihen tuttuun ja turvalliseen, Arajärvi muistuttaa.

– On ollut tosi kiva, että kaikilta tulee tukea kehittymiseen ja ymmärretään se, että työ, johon ensin palkataan, ei välttämättä ole se, josta haluat jäädä eläkkeelle.

Ohjelmien avulla kehitetään johtamiskäytäntöjä ja yhtenäistä ajattelutapaa eri maissa.

ISS-konsernin koulutus- ja Talent-ohjelmat

ISS-konsernilla on useita yhteisiä koulutus- ja talent-ohjelmia, jotka tukevat strategian toteutusta ja yhtenäisen yrityskulttuurin rakentumista. Näihin kuuluvat muun muassa perehdytys- ja palvelukulttuuriohjelmat sekä liiketoiminnan ja johtamisen kehittämisohjelmat. Ohjelmien avulla kehitetään johtamiskäytäntöjä ja yhtenäistä ajattelutapaa eri maissa.

Placemaker's Path -palvelukulttuuriohjelma

Arvolupauksemme päättyy sanoihin *me välitämme sinusta*. Tätä lupausta toteutamme panostamalla vahvasti palvelukulttuurin kehittämiseen. Vuonna 2021 lanseerattu ohjelma kulkee ISS:läisen mukana koko työsuhteen ajan rekrytoinnista ja perehdytyksestä alkaen. Ohjelmassa opitaan, miten luomme asiakkaillemme yhä parempia tiloja, joissa kaikilla on hyvä olla. Vuoden 2024 loppuun mennessä Placemaker's Path -työpajoihin oli osallistunut noin 1 200 ISS:läistä. Ohjelma kehittää myös esihenkilöiden taitoja luoda tiimeilleen työssä onnistumisen edellytykset.

Leading OneISS

Kattava johtamisohjelma, joka avartaa esihenkilöidemme ajattelua ja tarjoaa uusia työkaluja johtamiseen. Tavoitteena on vahvistaa OneISS-kulttuuria rakentamalla yhteisiä asenteita, näkökulmia ja toimintatapoja. Vuoden 2024 loppuun mennessä johtamiskoulutukseen oli osallistunut 32 ISS:läistä.

OneISS Key Account Manager Certification Programme (OneISS KAMC)

Halumme palvella asiakkaita erinomaisesti kaikilla tasoilla näkyy myös panostuksessa asiakkuuksien kehittämiseen. Jokainen avainasiakasvastuullisemme suorittaa sertifiointin koulutusohjelmassa ja saa näin valmiuksia entistä parempaan asiakkuuksien johtamiseen. Sertifiointin läpäisemiseksi asiakkuusvastuullisten on tullut osoittaa, että he kehittävät systemaattisesti omia asiakkuuksiaan sekä henkilöstöään asiakkaan odotusten mukaisesti ISS:n prosesseja ja työkaluja noudattaen.

Vuonna 2024 sertifiointin suoritti yhteensä 27 ISS:n avainasiakkuuksien parissa työskentelevää henkilöä. Järjestimme lisäksi yhteispohjoismaisen toteutuksen, johon osallistui pohjoismaisia kollegoitamme. Näin toimimme osaavaa henkilöstöämme saman pöydän ääreen vaihtamaan ajatuksia sekä kehittymään ja oppimaan yhdessä.

Global Management Trainee Programme

ISS:n kansainvälinen Global Management Trainee Programme tarjoaa lahjakkaille ja kunnianhimoisille nuorille kyvyille mahdollisuuden tulla osaksi ISS:n menestystarinaa ja viedä yritystä kohti strategisia päämääriämme keskitettyjen kokonaispalveluratkaisujen tuottajana.

ISS Global Management Trainee -ohjelma on ollut käynnissä vuodesta 2013 lähtien. 18 kuukauden mittaisessa ohjelmassa harjoittelijat työskentelevät liiketoimintajakoilla eri puolilla palveluorganisaatiotamme sekä ulkomaanvaihdoissa toisessa ISS-maassa. Näin heille muodostuu hyvä kokonaiskäsitys ISS:n paikallisesta ja kansainvälisestä toiminnasta sekä laaja kontaktiverkosto yrityksen

sisällä. Ohjelman jälkeen osallistujat jatkavat ISS-uraansa avainasiakkuuksissamme esihenkilö- ja asiantuntijarooleissa. Pidemmän aikavälin tavoitteena on edetä kokemuksen kautta ylemmän johdon tehtäviin. Ohjelma käynnistyy vuosittain syyskuussa, ja hakuaika käynnistyy aina edellisen vuoden lopussa.

Everything DiSC® Työyhteisöprofiili tukee monimuotoisten tiimien kehittymistä

Monimuotoiset tiimit ovat yrityksessämme tärkeä kilpailuetu ja voimavara. Ymmärtääksemme paremmin erilaisia vuorovaikutustyyliä sekä näkyvää käyttäytymistä ISS:llä on käytössä Everything DiSC® Työyhteisöprofiili. DiSC-profiilin avulla tiimit oppivat viestimään tehokkaammin sekä rakentamaan toimivaa kanssakäymistä eri sidosryhmien kanssa. DiSC-työpajoja toteuttavat ISS:n omat valmentajat. Lisäksi DiSC-profiili on osa Leading OneISS -lippulaivaohjelmaamme sekä johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkintoa (JYEAT).

360-palaute tukee esihenkilönä kehittymistä

Esihenkilöille tarkoitettu arviointimenetelmä on osa Leading OneISS -ohjelmaa sekä johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkintoa (JYEAT). Arvioinnissa henkilö saa palautetta omasta toiminnastaan niin omalta esihenkilöltään, kollegoiltaan, tiimiltään kuin muilta sidosryhmiltä. Prosessin päätteeksi käydään palaute läpi ja laaditaan henkilökohtainen kehityssuunnitelma. 360°-arviointi on koettu hyödylliseksi esihenkilöiden kehittämisessä ja palautekulttuurin vahvistamisessa.

2.4.3 Tutkintotavoitteinen koulutus

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

Tutkintotavoitteiseen koulutukseen esimerkiksi oppisopimuksella osallistuu ISS:llä vuosittain yli 350 henkilöä, ja vuonna 2024 tutkintoon valmistui 185 ISS:läistä. Metropolian kanssa toteutettu ISS Insinööri AMK -ohjelma sai jatkoa syksyllä 2021, ja ISS:n oma tradenomiohjelma käynnistyi tammikuussa 2022. Vuonna 2024 näistä ammattikorkeakouluohjelmista valmistui 12 insinööriä ja 13 tradenomia. Syksyllä 2024 päätimme jatkaa näitä ohjelmia ja käynnistää myös uusia.

Koulutamme henkilöstöä tutkintotavoitteisten koulutusten ohella monin tavoin. Järjestämme asiakaskohtaisesti räätälöityjä koulutusohjelmia, työturvallisuuskoulutuksia, asiakaspalvelu- ja palvelukonseptikoulutuksia sekä ympäristö- ja laatuasioiden koulutuksia. Esihenkilöidemme osaamista vahvistetaan erilaisilla johtamisen valmennusohjelmilla.

Joka vuosi merkittävä osa ammatillisen osaamisen tavoitteista ja koulutuksesta ISS:llä liittyy erilaisiin lakisääteisiin tai asiakasympäristön vaatimiin lupa- ja pätevyyskoulutuksiin. Seuraamme pätevyyskien voimassaoloja ennakoidusti ja ohjaamme henkilöstöä ajoissa suorittamaan vaadittavat koulutukset, jotta kaikki asetusten vaatimukset täyttyvät työtehtävissämme. Esimerkiksi työturvallisuuskortti on monessa tehtävässä pakollinen. Luokahuonekoulutuksen ohella ja tukena koko henkilöstöllämme on mahdollisuus suorittaa koulutuksia verkossa joustavasti.

2.4.4 Koulutusinvestoinnit

Panostamme merkittävästi henkilöstömme koulutukseen. Vuonna 2024 yhteensä 6 629 ISS:läistä osallistui työnantajan tarjoamiin koulutuksiin. Koulutuspäiviä kertyi 9 654 (noin 58 000 tuntia) eli keskimäärin 8,7 tuntia koulutusta osallistujaa kohti. Osaamisen kehittämisen investointimme oli yhteensä noin 3 miljoonaa euroa.

ISS:llä on käytössä yli 100 erilaista verkkokoulutusohjelmaa liittyen muun muassa perehdytykseen, turvallisuuteen, henkilöstön ja asiakkuuden johtamiseen, ympäristövastuuseen ja tuotekoulutukseen. Lisäksi tarjoamme runsaasti koulutuksia myös perinteisinä lähiopetuksina – sekä omana tuotantonamme että yhteistyössä eri koulutuskumppaneiden kanssa.

Tavoitteenamme on varmistaa henkilöstön oikeanlainen osaaminen asiakkaiden ja oman työtehtävän tarpeisiin.



Hangossa toimivassa lääketeollisuusyritys Fermionissa oli kesäkuussa syytä juhlaan, kun tiloja siivonnut ISS:n seitsenhenkinen opiskelijaryhmä valmistui töidensä ohessa uuteen ammattiin toimitilahuoltajiksi.

ISS toteutti oppisopimuskoulutuksen yhteistyössä Salon seudun ammattiopiston ja asiakasyritys Fermionin kanssa. Yhteistyön ansiosta koulutus voitiin toteuttaa asiakkaan tiloissa. Opiskelijat pääsivät siis teoriakoulutuksen lisäksi kartuttamaan taitojaan ja antamaan osaamisen näytöt tiloissa, joissa he muutenkin työskentelevät. Tämä mahdollisti opetuksen räätälöinnin kohteeseen ja asiakasyritykseen sopivaksi.

– Käytännön koulutus näyttöineen on kohdennettu asiakkaan tiloihin, ja siivoojien ammatillinen osaaminen on kehittynyt koulutuksen aikana. Asiakkaan näkökulmasta tämä on hyvä juttu kustannusmielessäkin: Fermionilla Hangossa vakituisesti työskentelevät siivoojat pystyvät tekemään ylläpitosiivousten lisäksi myös erityisosaamista vaativia siivoustöitä, sanoo Fermionin siivouksen yhteyshenkilö **Maarit Kivitie**.

ISS lupaa tarjota työntekijöilleen mahdollisuuden luoda oma polkunsä ja panostaakin työntekijöidensä kouluttamiseen. ISS kuuluu muun muassa Suomen suurimpien oppisopimuskouluttajien joukkoon – yhtiössä työskenteli viime vuonna 350 oppisopimusopiskelijaa, ja määrät ovat pysyneet samoissa koronavuosia lukuun ottamatta jo pitempään. Koulutusmuoto selvästi kiinnostaa ja soveltuu joillekin perinteistä koulutusmuotoa paremmin.

Elinikäisen oppimisen ajatusta mukaillen koulutukseen pyritään innostamaan iästä tai työkokemuksesta riippumatta. Myös nyt valmistuneiden opiskelijoiden monikielinen ja -kulttuurinen ryhmä koostui eri ikäisistä työntekijöistä, joista osa on tehnyt alan töitä jo pitkään. Kaikkia kuitenkin yhdisti yhteinen tavoite opiskella ja valmistua ammattiin.

Puolitoista vuotta kestänyt oppisopimuskoulutus hitsasi ryhmän yhteen tiiviiksi porukaksi, jonka kanssa jaettiin ilot ja tsemppattiin haastavina hetkinä.

”En tiedä, olisinko yksin pärjännyt, kun on vielä tämä kielimuuri”, sanoo ruotsia äidinkielenään puhuva **Marianne Westerholm**, joka on yksi valmistuneista toimitilahuoltajista. ”Sanottiin kyllä, että saisi tehdä myös ruotsiksi, mutta näin opin enemmän.”

Oppisopimuskoulutus opiskelumuotona saa kiitosta myös opiskelijoilta. Se on ketterä ja monimuotoinen tapa yhdistää opiskelu työntekoon, sillä valtaosa oppimisesta tapahtuu työssä ja työkohteessa. Vastavalmistuneet Westerholm ja **Marja Kusnetsov** ovat yhtä mieltä, että työssä oppiminen on ainoa tapa, jolla heidät saa vielä koulun penkille.

”Jos joutuisi istumaan pitkään pulpetissa, niin tylsistyisi. Tämä tekemällä oppiminen on minulle parempi tapa”, sanoo Marja Kusnetsov.

Hangossa oli tavoitteena saada koulutettua kohteen siivoojat niin, että he voivat hoitaa kohteessa siivoukset omatoimisesti eikä palvelua tarvitse tuottaa toiselta paikkakunnalta. Koulutettu työvoima on arvokasta myös ISS:lle, sillä se on paitsi osaavampaa myös pysyvämpää.

Koulutuksia pyritään tarjoamaan työntekijöille myös urapolun kehitystä ajatellen ja mahdolliset jatkokoulutukset mielessä pitäen.

”Urapolkuja kartoitetaan yhdessä työntekijöiden kanssa. Tavoitteena on, että ISS:n sisällä olisi mahdollista rakentaa itsensä näköistä uraa mielekkäissä työtehtävissä”, sanoo ISS:n koulutuspäällikkö **Elli Velling**.

Ammattitutkinnon suorittamiseen kuului teoria- ja käytännön opetuksen lisäksi myös osaamisen näyttäminen eli näytöt, jotka voitiin yhteistyön ansiosta suorittaa autenttisisessa ympäristössä Fermionin tiloissa. Jännittävissä näyttötilanteissa oppilaat osoittivat ammattitaitonsa.

”Vaikka itse tietää, että osaa, jännittää silti, että siinä näytössä ei osaa enää”, muistelee Marianne Westerholm. ”Nyt on kuitenkin palkitsevaa, kun on oppinut paljon. Ja tietty valmistunut ammattiin.”

Sekä Westerholm että Kusnetsov suosittelevat oppisopimusopiskelua kaikille, jotka ovat kiinnostuneita kehittämään omaa osaamistaan. Molemmat ovat tyytyväisiä, että itse lähtivät mukaan ja ovat nyt valmistuneet ammattiin. Työt Fermionin siivouskohteessa jatkuvat kuten ennenkin, vain tietotaitoa on enemmän. Tulevaisuus näyttää molempien mielessä kirkkaalta, kun taskussa on ammattitutkinto.

2.5

Palkitseminen

Palkitsemisen ja etujen avulla huomioidaan onnistuneita työsuorituksia ja pitkiä työuria sekä edistetään työhyvinvointia ja työturvallisuuskulttuuria.

ISS Palveluiden palkkapolitiikka perustuu työehtosopimuksiin, työn vaativuuteen ja lakisääteisten ehtojen noudattamiseen. Suomessa työehtosopimusten kattavuus on poikkeuksellisen laaja, ja ISS:llä kaikki työntekijät sekä toimihenkilöt kuuluvat työehtosopimusten piiriin. Koko ISS:n henkilöstöstä noin 98 prosenttia kuuluu työehtosopimusten piiriin. Johdon ja ylempien toimihenkilöiden (noin 2 prosenttia henkilöstöstä) työehtoihin sovelletaan kansallista työlainsäädäntöä.

ISS:n tavoitteena on varmistaa tasa-arvoinen palkkaus. ISS tekee joka toinen vuosi tasa-arvolain mukaisen palkkakartoituksen, jonka tulokset käydään läpi luottamushenkilöiden kanssa. Seuraava kartoitus tehdään vuonna 2026.

Suurin osa työsuhteista on vakituisia (96,2 %). Työsuhteiden vakaus ja TES-palkkataso tukevat työntekijöiden riittävää toimeentuloa. Palkkaus ja sen ennakoitavuus ovatkin olennainen osa ISS:n työnantajamielikuvaa sekä henkilöstövastuuta.

ISS:llä on lisäksi käytössä erilaisia palkitsemismalleja sekä etuja, joiden avulla huomioidaan onnistuneita työsuorituksia ja pitkiä työuria sekä edistetään työhyvinvointia ja työturvallisuuskulttuuria. Osana johdon tavoiteasetantaa on kestävyuden mittaristo, joka pitää sisällään muun muassa päästövähennykset ja työturvallisuuden tavoitteet.

Tarjoamme työntekijöillemme liikunta-, kulttuuri- ja hyvinvointietuja sekä mahdollisuuden työsuhtepolkupyörään. Lisäksi käytössä on kertapalkitsemisen malli, jonka avulla esihenkilöt voivat palkita sekä yksilöitä että tiimejä erinomaisista tai poikkeuksellisista työsuorituksista. Vuonna 2024 jaoimme lähes 1 850 kertapalkkiota. Suurin osa palkkioista annettiin erinomaisista työsuorituksista, mutta palkintoja myönnettiin myös asiakkailta saadun positiivisen palautteen perusteella sekä ennakoivasta ja vahvasta työturvallisuuskäytytymisestä.

Arvostamme ISS:llä pitkiä työuria ja palkitsemme työntekijöitämme 10, 20, 30 ja 40 vuoden palveluksesta. Vuonna 2024 yhteensä 183 ISS:läistä sai palvelusvuosipalkkion. Lisäksi haimme itsenäisyyspäivän kunniamerkkejä kolmelle ansioituneelle työntekijällemme. Suomen tasavallan presidentti myönsi Suomen Valkoisen Ruusun I luokan mitalin kultaristein **Paavo Hiitolalle** ja **Joona Leskisel** sekä Suomen Valkoisen Ruusun mitalin **Tarja Sorsalle**.

Vuonna 2024 jatkoimme myös Omena-palkitsemisohjelmaa, jonka tarkoituksena on antaa tunnustusta esimerkillisille työntekijöille. Omena-palkinnolla huomioidaan henkilöitä, jotka tuottavat poikkeuksellisen hyviä palvelukokemuksia ja tukevat omalla työllään asiakkaidemme liiketoimintaa. Jokainen Omena-ehdokka sai pikapalkkion ja kiitoksen. Kuukauden Omena -voittajia valittiin kuukausittain kuusi (yksi kustakin liiketoimintayksiköstämme) – usein ehdolla oli kokonainen tiimi, joka oli tehnyt onnistunutta yhteistyötä yli palvelurajojen asiakkaan hyväksi. Yhteensä 125 ISS:läistä palkittiin Kuukauden Omena -tunnustuksella vuoden 2024 aikana. Vuoden lopussa kuukausivoittajista valittiin yksikökohtaiset finalistit, jotka palkittiin 1 500 euron tunnustuksella, ja heistä valittiin koko ISS Suomen Vuoden Omena -voittaja.



Pitkään toivotut työsuhteiden pyörät ovat parantaneet ISS:läisten työssä jaksamista. Kaikkein pidetyin etuus on kuitenkin kaikille vastikkeeton virike-etuu.

Tehdystä työstä maksetaan palkkapäivänä palkka – näin tietenkin myös ISS:llä. Palkitsemiseen voi kuulua kuitenkin monia muita rahanarvoisia tai aineettomia etuja, joista kaikki eivät näy suoraan pankkitilillä. Esimerkiksi työsuhte-educut ovat ISS:llä viime vuosina uudistuneet ja keränneet hyvää palautetta. Ne ovat olleet työnantajankin näkökulmasta erinomainen panostus työntekijöiden hyvinvointiin.

Erityisen pidetty etuus on ollut kaikille myönnettävä sadan euron liikunta- ja kulttuurietuu, jossa ei ole omavastuusuutta.

– Se on työnantajan näkökulmasta hyvä etuisuus, koska se auttaa jaksamisessa ja virkeydessä. Liikunta-, kulttuuri- ja hyvinvointietuu on myös koko henkilöstön näkökulmasta se kaikkein pidetyin, kertoo ISS:n palkitsemisesta vastaava **Niina Huuhilo**.

Yleisesti palkitsemisella voidaan motivoida työntekoon, kannustaa onnistumisen hetkinä, tukea työkykyä ja parantaa pysyvyyttä. Perinteisimpiä palkitsemisen muotoja ovat myös ISS:llä käytössä olevat työuran pituuteen liittyvät tunnustukset, erinomaisista työsuorituksista myönnetty palkkiot sekä monipuoliset kouluttautumismahdollisuudet ja laaja työterveyshuolto. Erityisesti kouluttautumismahdollisuuksiin on ISS:llä panostettu, ja viime vuonna erilaisiin osaamisen kehittämisen mahdollisuuksiin panostettiin 3 miljoonaa euroa. Osallistujia oli lopulta yli 6 600 ja koulutustuntejakin kertyi lähes 58 000 tuntia.

Palkinnoista himoituin on ISS:n Vuoden Omena-palkinto, joka jaetaan yhdelle työssään erityisesti menestyneelle ISS:läiselle tai ISS-tiimille kevättalvella. Tämän lisäksi esihenkilöt voivat palkita työntekijöitä erityisen hyvistä suorituksista SPOT-pikapalkitsemistyökalulla ketterästi ilman pitkiä hyväksytysprosesseja. Viime vuonna SPOT-palkkion sai yli 2000 ISS:läistä.

Yksi pitkään toivotuista työsuhte-educista oli työsuhteiden pyörä, joka on nyt käytössä jo useammalla sadalla ISS:n työntekijällä. Yksi pyörä käyttöön ottaneista on ISS:n 25 hengen tiimi Kemissä, jossa vajaalla kymmenellä on työsuhteiden pyörä. Tiimissä sähköpyöriä on voinut liisata eli vuokrata käyttöönsä palkasta vähennettävällä summalla toukokuusta 2022 lähtien.

– Olen suosittelut tätä kaikille uusille työntekijöille. Se helpottaa liikkumista aivan älyttömästi, jos on vähänkään työmatkaa, kertoo Kemissä siivojana työskentelevä **Mailis Alaraatikka**.

Myös Kemissä työskentelevät **Mervi Väinölä** ja **Tomi Nikkinen** ovat pitäneet uusista sähköpyöristä. Kolmikko kulkee noin seitsemän kilometrin työmatkansa pääasiallisesti pyörillä, ja uusi sähköpyörä on innostanut kulkemaan myös vapaa-ajan matkoja pyöräillen.

– Kyllähän tuo piristää, kun aamulla tulee pyörällä töihin. Katoaa se väsymys, pohtii Nikkinen.

Myös Alaraatikka on huomannut muutoksen jaksamisessa uuden työsuhtepyörän myötä – tosin hiukan eri syystä kuin muut.

– Talvella kun on paljon lunta, normaalilla pyörällä töihin polkeminen vei kaiken puhdin heti aamusta, mutta sähköpyörällä vauhti on aina tasainen. On jäänyt enemmän jaksamista töihin, kertoo yli kymmenen vuotta kesät talvet töihin pyöräillyt Alaraatikka. Ennen työsuhte-etuna saatua sähköpyörää käytössä oli oma pelkällä lihasvoimalla toimiva polkupyörä.

ISS haluaa olla niin omille työntekijöilleen kuin työnhakijoille haluttu ja arvostettu työpaikka, ja osa työn kiinnostavuutta ja motivaatiota on palkitseminen, johon kuuluu muutakin kuin palkka. Palkitsemisesta vastaavan Niina Huuhilon mukaan kokonaispalkitseminen on tällä hetkellä ISS:llä hyvällä tolalla, mutta kehitystä seurataan herkeämättä.

– Etsimme koko ajan uusia tapoja kehittää tarjontaa, jotta voimme motivoida henkilöstöämme sekä tukea heidän hyvinvointiaan. Työsuhtepyörä on hyvä esimerkki jatkuvasta palkitsemisen kehittämisestä, pohtii Huuhilo.

Palkitsemisen laajasta keinovalikoimasta nopeimmin muuttuvat työsuhte-etujen toiveet ja trendit, joten tyytyväisyyttä niihin täytyy tarkkailla eniten. Huuhilo muistuttaa myös, että kannustimista ja hyvistä suorituksista palkitsemisesta tulee aina pitää hyvää huolta, sillä niiden avulla osoitetaan osaltaan arvostusta ja kiitosta sekä motivoidaan hyviin suorituksiin myös jatkossa.

3.0

Luomme kestäviä työympäristöjä

Kiinteistöjen käytön ja ylläpidon merkitys ilmastonmuutoksen hillitsemisessä ja sopeutumisessa muodostaa perustan ISS:n ympäristövastuullisuustyölle. Kiinteistöt aiheuttavat noin kolmanneksen Suomen kasvihuonekaasupäästöistä, joista merkittävä osa syntyy kiinteistön käytön aikana. Palveluratkaisumme ja lähes 7 400 ISS:n ammattilaista vaikuttavat päivittäin työympäristöjen vastuullisuuteen. Kunnianhimoisilla ilmastotavoitteillamme tuemme myös asiakkaidemme vastuullisuustyötä.

3.1

Näin rakennamme ympäristövastuullisuutta

Toimintamme kautta voimme pienentää kiinteistöjen ympäristövaikutuksia ja edistää kestävien työympäristöjen syntymistä.

Ympäristövastuullisuus sisältyy yrityksemme arvoihin ja on olennainen osa päivittäistä palvelutuotantoamme sekä yhteistyötä asiakkaidemme kanssa. Toimintamme kautta voimme pienentää kiinteistöjen ympäristövaikutuksia ja edistää kestävien työympäristöjen syntymistä.

ISS-konserni raportoi vastuullisuustyöstään EU:n kestävyysraportointidirektiivin (CSRD) mukaisesti. Vuoden 2024 alusta lähtien konserni on laatinut vastuullisuusraportoinnin osana vuosikertomustaan noudattaen *European Sustainability Reporting Standards (ESRS)* -vaatimuksia. Raportointi perustuu kaksoisolennaisuuden arviointiin, jossa tunnistetaan sekä ISS:n toiminnan vaikutukset ympäristöön ja yhteiskuntaan että kestävyystekijöiden vaikutukset liiketoimintaan.

Vuonna 2024 toteutimme lisäksi oman kaksoisolennaisuusarvioinnin, jossa ympäristövastuullisuuden olennaisimmaksi teemaksi nousi ilmastomuutoksen hillintä. Lisäksi ilmastomuutokseen sopeutuminen, energian kulutus sekä kemikaalien ja resurssien käytön vähentäminen arvioitiin olennaisiksi teemoiksi. Erityisesti sopeutuminen ilmastomuutoksen vaikutuksiin, esimerkiksi sään ääri-ilmiöihin, tulee muuttamaan osaltaan kiinteistöjen ylläpitoa tulevina vuosina. Asiakkaamme, henkilöstömme ja muut sidosryhmämme odottavat ISS:ltä suunnannäyttäjän roolia ja vastuun kantamista. Sidosryhmähaastatteluissa nousi esille myös konkreettinen ja läpinäkyvä vastuullisuusviestintä.

SULJE CASE

CSRD – kirjainyhdistelmä, joka ajaa meitä kaikkia kohti kestävämpiä työympäristöjä



Kestävyys on yhä tärkeämpi kriteeri työympäristöjen kehittämisessä. Jatkossa jokaisella organisaatiolla on edessä vähemmän väittelyä oikeista laskentatavoista ja enemmän yhteisiä tekoja kestävämpien työympäristöjen edistämiseksi, kirjoittaa blogitekstissään ISS Suomen vastuullisuusjohtaja Taina Tilus.

Vuonna 2024 voimaan astunut CSRD- eli kestävyysraportointidirektiivi tuo suuria muutoksia myös meidän toimialallemme, sillä kestävyysraportointivelvollisuus laajenee ja päämäärät tarkentuvat entisestään lyhyen, keskipitkän ja pitkän aikavälin tavoitteiksi. Yhtenä alan suurimmista toimijoista meillä on velvollisuus näyttää esimerkkiä ja tehdä yhteistyötä koko arvoketjumme kanssa.

Muutos edellyttää meitä käymään keskustelua kestävyystavoitteista sekä kumppaneidemme että asiakkaidemme kanssa. Näin voimme yhteistyön kautta muuttaa toimialaa kestävämpään suuntaan. Se on meidän kaikkien etu, ja paine sen toteuttamiseen kasvaa.

Ympäristövastuullisten työympäristöjen rakentaminen alkaa ruohonjuuritasolta käytännön toimista, joihin jokainen ISS:läinen voi osallistua oman roolinsa mukaisesti. Me ISS:llä vaikutamme monin tavoin erilaisten työympäristöjen hiilijalanjälkeen; lähtökohtana on, että kiinteistöjä on ylläpidettävä energiatehokkaasti ja palveluja toteutettava mahdollisimman vähäpäästöisesti. Vastuamme on suuri, sillä luomme 500 000 kiinteistönkäyttäjälle energiatehokkaita ympäristöjä päivittäin.

Ravintolapalveluissa huomioimme turvallisuuden ja terveellisuuden lisäksi ruuan kestävyys ja minimoimme hävikkiä. Esimerkiksi reseptiikkaa kehittäessämme huomioimme tarvittavat raaka-aineet ja miten ne lopulta valmistetaan ruoaksi niin, että koko ketjun aikana päästöt ovat mahdollisimman pienet ja ruoasta syntyy mahdollisimman vähän hävikkiä. Konkreettisesti tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että lisäämme muun muassa kasviproteiinien käyttöä resepteissämme ja seuraamme asiakastytyväisyyttä ja hävikkiä päivittäin.

Siivouksessa kehitystyötä ympäristökuormituksen vähentämiseksi on tehty jo pitkään. Kemikaalivapaa siivous vähentää tarvetta käyttää siivouskemikaaleja, se säästää merkittävästi ympäristöä ja on terveellinen ja turvallinen työntekijöillemme.

Työympäristöjen kestävyys edistämiseksi toiminnassa on jatkossa huomioitava yhä enemmän myös luonnon monimuotoisuus. Jos esimerkiksi nurmikkoja ei tarvitse ajaa lyhyeksi, voi alueelle jättää niittyä pölyttäjille.

Se, miten hahmotamme kestävyys, on kehittynyt valtavasti viimeisen kymmenen vuoden aikana. Monet yritykset ovat tähän asti pääosin keskittyneet kehittämään omaa toimintaansa. Uudessa kestävyysraportoinnissa vaaditaan yhä enemmän koko arvoketjun ajattelua. On varmistuttava, että kaikki yhteistyökumppanit tekevät töitä esim. päästöjen vähentämiseksi. Tämä korostaa yhteistyön merkitystä. Yhteiset tavoitteet puskevat toimialaamme ja yhteistyökumppaneitamme panostamaan kestävyysyteen yhdessä. Olemme kaikki samassa veneessä.

Ei siis ole vain ”meidän” hiilijalanjälkeä, sillä meidänkin hiilijalanjälkemme muodostuu koko toimitusketjumme päästöistä, joka on lopulta osa asiakkaamme hiilijalanjälkeä. Esimerkiksi ISS:llä suurimman osan kokonaishiilijalanjäljestä muodostavat toimittajiemme päästöt.

Nyt on siis opittava ajattelemaan koko prosessin laajuudelta. Näin saamme entistä paremman kuvan toimintamme synnyttämästä hiilijalanjäljestä, mikä puolestaan auttaa kehittämään toimintaamme kestävämpään suuntaan.

Itsessään uudet raportointivaatimukset eivät vie meitä eteenpäin, mutta toimenpiteiden toteuttaminen ja niiden vaikuttavuuden seuranta suhteessa asetettuihin tavoitteisiin kertovat missä mennään ja mitä tulisi tehdä seuraavaksi. Selkeät toimenpiteet ja niiden seuranta merkitsevät usein myös sitä, että ne on mahdollista saavuttaa nopeammin.

Ihannetapauksessa kestävät työyhteisöt merkitsevät mahdollisuutta tehdä töitä vastuullisesti tuotettujen palvelujen parissa kiinteistöissä, jotka on rakennettu ja joita ylläpidetään ekologisesti kestävällä tavalla. Uusi kestävyysraportointi merkitsee toimialallemme, ja koko yhteiskunnalle, yhtä asiaa: läpinäkyvyys on valttia, ja kaikki ovat toisilleen vastuussa.

ISS:llä isona työnantajana on suuri vastuu näyttää esimerkkiä. Tämän vuoksi teemme yhdessä asiakkaiden kanssa vastuullisuusohjelmia, joissa määritellään yhteisiä toimenpiteitä ja tavoitteita tulevaisuudelle. Tämän lisäksi konkreettiset toimenpiteet, kuten asiakaskohtaisen hiilijalanjäljen laskeminen, auttavat meitä rakentamaan polkua kohti yhteisiä päämääriä.

Vaikka uudet kestävyysraportointivelvoitteet aiheuttavat paljon haasteita raportoinnille, tuovat ne myös toteutuessaan enemmän hyvää mukanaan. Muun muassa läpinäkyvyys ja yhteinen tapa raportoida yrityksen kestävyystietoja tulee vähentämään turhaa väittelyä asioista, jotka lopulta hyödyttävät meitä kaikkia.

3.1.1 Nettonollatavoitteet viitoittavat ilmastotyötämme

Ilmastonmuutoksen vaikutukset ovat jo arkea ja vaikuttavat myös liiketoimintaamme. Suurena kansainvälisenä organisaationa ymmärrämme vastuumme ja haluamme olla edelläkävijä vastuullisessa liiketoiminnassa. Kun asiakkaamme valitsevat meidät kumppanikseen, he saavat myös tukemme omaan vastuullisuustyöhönsä. Jotta voimme tässä onnistua, olemme asettaneet kunnianhimoiset tavoitteet viitoittamaan ilmastotyötämme.

Olemme sitoutuneet Pariisin ilmastopimuksen mukaiseen tavoitteeseen hillitä lämpötilan nousu 1,5 celsiusasteeseen, ja tavoitteenamme on Net Zero vuonna 2030 Scope 1:n ja Scope 2:n osalta ja vuonna 2040 koko arvoketjun osalta.

Vuonna 2022 antamamme sitoumukset vievät meitä kohti tavoitteitamme:

- ravintolapalveluiden CO₂ -päästöjen vähentäminen – 25 prosenttia vuoteen 2030 mennessä
- ruokahävikin puolittaminen vuoteen 2027 mennessä
- autokannan sähköistäminen vuoteen 2030 mennessä

Lähitulevaisuuden päästötavoitteemme ovat *Science Based Target Initiativen* hyväksymät. Vuonna 2024 työstimme ilmastotiekartan, joka sisältää konkreettiset toimenpiteet tavoitteidemme saavuttamiseksi. Tiekartan laadinnassa ja toimenpiteiden suunnittelussa hyödynnettiin laajan ISS:n asiantuntijajoukon osaamista.

Lisäksi YK:n Global Compact -aloite ja kestävä kehitys tavoitteet ohjaavat vastuullisuustyötämme. Ympäristövastuullisuudessa erityisesti Ilmastoteot (SDG 13) ja Vastuullinen kuluttaminen (SDG 12) ovat niitä tavoitteita, joihin me liiketoiminnallamme pystymme merkittävästi vaikuttamaan.

3.1.2 Näin onnistumme – toiminnan arviointi ja raportointi

Olemme laskeneet vuodesta 2019 alkaen palveluidemme hiilijalanjälkeä. Laskennan kattavuutta parannettiin vuonna 2023 sisältämään palveluihimme kohdistuvien päästöjen lisäksi myös epäsuorien hankintojemme päästöt. Science-based targets -aloite (SBTi) otti vuonna 2023 käyttöön uuden FLAG-ohjeistuksen (*Forest, Land, and Agriculture*), joka edellyttää maa- ja metsätalouden päästöjen huomioimisen. Vuodesta 2023 alkaen maankäytön ilmastovaikutukset on sisällytetty osaksi ISS:n ravintolapalveluiden päästöjä. Muutoksella on merkittävä vaikutus koko hiilijalanjälkeemme. Hiilijalanjälkilaskenta perustuu *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standardiin*. Käytössämme oleva työkalu mahdollistaa kattavan tiedon raportoinnin, analysoinnin ja seurannan.

Vuonna 2023 aloittamamme laajamittainen projekti päästöseurannan ja -raportoinnin automatisoimiseksi jatkui vuoden 2024 ajan. Varmistamalla raportoitavan tiedon laadun ja luotettavuuden pystymme kehittämään tiedolla johtamista, jota tarvitsemme tavoitteiden ja ilmastotiekartassa määriteltyjen toimenpiteiden saavuttamiseksi. Tämä on ollut yksi vuoden 2024 tärkeimmistä kehittämishankkeistamme. Systemaattinen toimenpiteiden ja tulosten seuranta ja raportointi sekä koko organisaation sitoutuminen ovat edellytyksiä tavoitteisiin pääsemiselle.

Myös asiakkaat ja muut ulkoiset toimijat arvioivat toimintaamme säännöllisesti. Vuoden 2024 EcoVadis-arvioinnissa saimme tammikuussa 2025 jälleen kultaluokituksen ja ilmastotyötä mittaavasta Carbon-arvioinnista toistamiseen korkeimman Leader-tason. Ympäristöosiossa sijoituimme parhaaseen 1 prosentin joukkoon. Vuonna 2023 Kiwa Inspecta arvioi ISS Palveluiden toimintaa HSEQ-vaatimusten mukaisesti. Arvioinnissa sijoituimme oman toimialamme ykköseksi, ja ympäristöosuuden arvioinnista saavutimme korkeimman arviointiluokan. ISS Palveluiden ympäristöjärjestelmä on sertifioitu ISO 14001:2015 -standardin mukaisesti, ja sitä auditoidaan säännöllisesti ulkoisen auditoinnin toimesta.

Arvioinneissa saamamme erinomaiset tulokset kertovat jatkuvasta työstä ja toiminnan parantamisesta, jota yrityksenä teemme kehittääksemme oman toimintamme vastuullisuutta sekä auttaaksemme asiakkaitamme ympäristövastuullisuuden edelläkävijöiksi.

CDP-ilmastoarvioinnista ISS-konsernilla on tulos B-. TCFD:n (*Task force for Climate-related Financial Disclosure*) mukaiset ilmatoriskit ja -mahdollisuudet on arvioitu vuodesta 2021 alkaen vuosittain. Muita ISS-konsernin voimassa olevia luokituksia ovat *MSCI ESG Rating* (tulos AA), *Morningstar Sustainalytics* (tulos 14,1 eli matala riski) sekä *S&P Dow Jones Sustainability Indices* (tulos 46).

[Lue lisää ISS-konsernin vuosikertomuksesta.](#)

3.1.3 Vastuullisuustyötä yhdessä asiakkaidemme kanssa

Rakennettu ympäristö on merkittävä hiilidioksidipäästöjen aiheuttaja, jolla on tärkeä rooli myös ilmastomuutoksen hillitsemisessä. Me kiinteistöalan ammattilaiset olemme läsnä tuhansissa kiinteistöissä, joissa tuotamme räätälöityjä palvelukokonaisuuksia ja näin vaikuttamme hiilijalanjäljen pienentämiseen ja ilmastomuutokseen sopeutumiseen. Ilmastomuutoksen aiheuttama lämpötilan nousu ja sään ääri-ilmiöihin varautuminen muuttavat osaltaan kiinteistöjen ylläpitoa tulevina vuosina. Palveluillamme voimme toteuttaa sopeutumistoimenpiteitä, joilla varmistetaan kiinteistöjen kyky kohdata ilmastomuutoksen seuraukset. Edelläkävijänä haluamme jatkuvasti haastaa toimialaamme, itseämme ja asiakkaitamme löytämään uusia ratkaisuja liiketoimintamme vastuullisuuden parantamiseksi.

Vastuulliset palveluratkaisumme vähentävät omia päästöjämme, mutta niillä on myös suoria ja epäsuoria vaikutuksia asiakkaidemme päästöihin. Energianhallintapalvelut sekä esimerkiksi ravintola- ja siivouspalveluiden energia- ja resurssitehokkaat laitteet vaikuttavat asiakkaidemme Scope 2 -päästöihin. Lisäksi toimenpiteet palveluidemme päästöjen vähentämiseksi vaikuttavat asiakkaidemme arvoketjun päästöihin. Ammattitaitoisesti toteuttamamme palveluratkaisut vaikuttavat lisäksi positiivisesti rakennusten elinkaareen, sisäilman laatuun ja kiinteistövarallisuuden ylläpitoon.

Olemme laskeneet palveluistamme aiheutuvaa hiilijalanjälkeä useille asiakkaillemme osaksi heidän päästöraportointiaan. Yhä useammin laadimme yhteistyössä asiakkaidemme kanssa vastuullisuusohjelmia, joissa määritellään yhteiset tavoitteet ja toimenpiteet vastuullisuuden kehittämiseksi.

3.1.4 Lähes 8 000 ISS:läistä muuttavat sanat teoiksi

Ympäristövastuullisuus on jokaisen ISS:läisen vastuulla. Se muodostuu arjen teoista, joita toteutamme vuoden jokaisena päivänä, osana jokaisen omaa työroolia. Meitä ISS:n ammattilaisia on Suomessa lähes 7 400, ja toimimme yhteisillä työpaikoilla asiakkaidemme kanssa.

Systemaattinen toimenpiteiden seuranta ja raportointi sekä koko organisaation sitoutuminen ovat edellytyksiä tavoitteisiin pääsemiselle.

Laadimme asiakkaidemme kanssa vastuullisuusohjelmia, joissa määritellään yhteiset tavoitteet ja toimenpiteet vastuullisuuden kehittämiseksi.

Tavoitteenamme on lisätä konkreettisia tekoja sekä tietoisuutta vaikutusmahdollisuuksistamme.

Ympäristövastuullisuus on kiinteä osa palveluitamme, ohjeistuksiamme ja henkilöstön osaamisen kehittämistä. Vuoden 2024 aikana jatkoimme vastuullisuusohjelman mukaisia toimenpiteitä osana *Championing sustainable workplaces* -teemaa. Koulutamme henkilöstöämme ympäristövastuullisuuteen osana muita koulutuksia sekä erillisillä ympäristökoulutuksilla. Liiketoiminnallemme olennaisia kestävyysteemoja, kuten ilmastotekoja, kiertotalouden ratkaisuja ja resurssitehokkuutta käsitellään koulutuksissa jokaisen oman roolin näkökulmasta. Tavoitteenamme on lisätä konkreettisia tekoja sekä tietoisuutta mahdollisuuksistamme vaikuttaa ilmastomuutoksen hillintään ja sopeutumiseen, kiertotalouteen, resurssitehokkuuteen sekä luonnon monimuotoisuuteen.

Myös vuosittaiset vastuullisuuswebinaarit ovat osa osaamisen kehittämistä. Vuonna 2024 käsitelimme webinaareissa kaksoisolennaisuusanalyysin tuloksia ja energiansäästökeinoja. Lisäksi järjestimme vastuullisuuskampanjoita ja -teemapäiviä: syyskuussa osallistuimme kansalliseen hävikkiviikkoon, ja lokakuussa vietimme energiansäästöviikkoa viestimällä palvelukohtaisista energiaa säästävistä toimenpiteistä.

Henkilöstöllämme on käytössä useita työkaluja ympäristövastuullisuuden kehittämiseksi omassa asiakaskohteessa. Ympäristövastuullisuuden ideakatalogit esimerkiksi energiansäästöön ja hävikin hallintaan toimivat inspiraationa henkilöstöllemme. Vuonna 2024 ISS:läiset tekivät yhteensä 739 ympäristöhavaintoa. Niistä johdetut toimenpiteet ovat konkreettisia toiminnan kehittämisen keinoja. Käytössämme olevalla Sustainability-työkalulla kohteen esihenkilö pystyy tekemään nykytila-arvioinnin. Yhä useammin lopputuloksena on asiakaskohtainen vastuullisuusohjelma, joka tukee myös asiakkaan omaa vastuullisuustyötä.

3.2

Ilmastotekomme

Nettonollatavoitteen saavuttamiseksi kiihdytämme toimiamme tiiviissä yhteistyössä sekä toimittajiemme että asiakkaidemme kanssa.

ISS:läisillä on tärkeä rooli muutoksessa kohti vähähiilistä yhteiskuntaa; vähennämme palveluratkaisuillamme asiakkaidemme kiinteistöjen hiilijalanjälkeä. Myös oman hiilijalanjälkemme pienentäminen vaatii jatkuvia toimenpiteitä. Kaksoisolennaisuusarvioinnissa ilmastomuutoksen hillintä nousi olennaisimmaksi ympäristövastuullisuuden teemaksi. Mahdollisuuksiksi tunnistettiin asiakkaiden tukeminen energiatehokkuudessa, päästöjen vähentämisessä ja ilmastomuutokseen sopeutumisessa.

ISS-konserni on sitoutunut nettonollatavoitteeseen koko arvoketjun osalta vuoteen 2040 mennessä. Pitkäjänteisestä työstä tavoitteen saavuttamiseksi kertoo esimerkiksi se, että otimme jo vuonna 2018 käyttöön kemikaalivapaan siivouksen ja olemme laskeneet palveluidemme hiilijalanjälkeä koko arvoketjun osalta vuodesta 2019 alkaen. Nettonollatavoitteen saavuttamiseksi kiihdytämme toimiamme tiiviissä yhteistyössä sekä toimittajiemme että asiakkaidemme kanssa.

Edellytämme kaikilta toimittajiltamme sitoutumista ISS:n *Supplier Code of Conduct* -periaatteisiin, jotka sisältävät muun muassa ilmastotoimia koskevia vaatimuksia. Ympäristönäkökohdat painottuvat myös hankintapäätöksissä: kilpailutuksissa ympäristövastuullisuudella on vähintään 20 prosentin painoarvo.

Vuonna 2024 järjestimme toimittajillemme kaksi ilmastoaiheista webinaaria, joiden tavoitteena oli sitouttaa toimittajat ilmastotyöhön sekä viestiä ISS:n ilmastotavoitteista ja niihin liittyvistä toimittajavaatimuksista.

3.2.1 Kohti sähköistä tuotantoautokantaa

Scope 1 -päästömme syntyvät asiakaskohteisiin tapahtuvasta liikkumisesta sekä työkaluiden käytöstä kiinteistön ylläpitopalveluissa. ISS:n käyttämät autot ovat leasing-autoja. Vähentääksemme liikkumisesta aiheutuvia päästöjä olemme aloittaneet siirtymän kohti sähköistä tuotantoautokantaa, jotta saavutamme asettamamme nettonollatavoitteen vuoteen 2030 mennessä. Vuonna 2024 sähköautoilla ajatut kilometrit kasvoivat lähes 58 prosenttia verrattuna edelliseen vuoteen, ja liikkumisesta aiheutuvat päästömme ovat vähentyneet noin 34 prosenttia vuodesta 2019. Tällä hetkellä suurin haaste palvelutuotannossa käytettävien sähköautojen laajamittaiselle käytölle liittyy latausverkostoon. Vuonna 2024 jatkoimme latauspisteiden asentamista toimitilojemme yhteyteen yhteistyössä vuokranantajiemme kanssa. Asennustöitä ja latauspisteiden käyttöönottoa jatketaan myös vuoden 2025 aikana.

Kiinteistön ylläpitopalveluissa ensisijaisia toimenpiteitämme työkaluista ja liikkumisesta aiheutuvien CO₂-päästöjen vähentämiseksi ovat sähköautojen käyttöönotto sekä muiden vaihtoehtojen käyttövoimien hyödyntäminen, koneiden käytön ja reittien optimointi sekä henkilöstön kouluttaminen taloudelliseen ajotapaan. Toimintamallimme mukaisesti pyrimme aina ensisijaisesti vastaamaan kiinteistön ylläpidon toimenpidetarpeisiin kohteeseen kiinnitetyllä ylläpitohenkilöstöllämme. Henkilöstön moniosaamista on

lisätty toimialakohtaisten erikoisosaajien liikkumisen CO₂-päästöjen vähentämiseksi. Lue lisää [Koulutuksen ja osaamisen kehittämisen luvusta](#).

Olemme uudistaneet merkittävästi työkonekantaamme, mikä on vähentänyt koneiden päästöjä vuonna 2024 noin 12 prosenttia vuoteen 2023 verrattuna. Lisäksi valitsimme käytettävät laitteet ja työkoneet huomioiden niiden monikäyttöisyyden sekä elinkaaren aikaiset ympäristövaikutukset. Uusien pienkoneiden hankinnan yhteydessä olemme siirtyneet käyttämään sähkökäyttöisiä pienkoneita vähentääksemme pienkoneiden käytöstä aiheutuneita CO₂-päästöjä.

3.2.2 Joustava työskentelytapa vähentää tilantarvetta

Hybridityön seurauksena oma tilantarpeemme on vähentynyt. Vuonna 2024 olemme jatkaneet työtämme vuonna 2023 päivittämämme toimitilastrategian mukaisesti vastaamaan muuttuneita työskentelytapoja ja tukemaan ilmastotavoitteitamme. Jatkoimme myös energiatehokkuutta edistäviä ja päästöjä vähentäviä toimenpiteitä toteuttamalla tilatehokkuusprojekteja sekä parantamalla tilojen monikäyttöisyyttä. Seurantaamme olemme kehittäneet muun muassa lisäämällä IoT-teknologiaa. Vuonna 2023 toteutimme suuryritysten energiakatselmoinnin, jonka mukaisia toimenpiteitä toteutimme vuonna 2024.

Omistamme ainoastaan yhden kiinteistön, ja muissa toimipisteissämme olemme vuokralaisina. Pääkonttorimme sijaitsee LEED Platina -luokituksen saaneessa business parkissa, jossa kestävät valinnat näkyvät energiatehokkaina ratkaisuin, kuten tarpeen mukaan säätyvän valaistuksena ja ilmanvaihtona, sähköautojen latauspisteinä sekä vähäpäästöisinä materiaaleina.

Vuonna 2024 hankimme alkuperätakuumerkittyä 100-prosenttisesti hiilidioksidivapaata energiaa 910,9 MWh. Määrä vastaa ISS:n omien sähkösopimusten energiankulutusta vuonna 2024. Lisäksi hankimme EECS:n (*European Energy Certificate System*) alaisia RES-GO-sähkön (*Renewable Energy Sources – Guarantee of Origin*) alkuperätakuuta 100-prosenttisesti uusiutuvalle sähkölle 2 122 MWh, joka vastaa ISS:n sähkösopimusten ulkopuolelle jäävän käytetyn sähkön määrää. Raportoimme sähkönkulutusta sekä ostamamme että käyttämämme sähkön ja kaukolämmön osalta. Vuonna 2024 olemme kehittäneet edelleen sähkön ja kaukolämmön seurantaa yhdessä vuokranantajiemme kanssa.

ISS:n oma energian kulutus, energiantensiteetti ja vedenkulutus

	2022	2023	2024
Sähkön kulutus, MWh	3 351	2 432	3 034
Sähkön ominaiskulutus, kWh/brm ²	80	57	82
Lämmön ominaiskulutus, kWh/brm ²	128	133	112
Energian ominaiskulutus, kWh/brm ²	208	190	194
Veden ominaiskulutus, dm ³ /brm ² *)	360	430 **)	381

Laskenta perustuu mitatun tiedon pohjalta laskettuun kokonaiskulutukseen, pois lukien *) merkatut luvut.

*) Laskenta perustuu mitattuihin kulutustietoihin.

**) Mitatun tiedon määrä merkittävästi suurempi kuin vuonna 2022.

3.2.3 Ilmastoteot palveluissamme

Merkittävä osa päästöistämme, noin 97 prosenttia, syntyy arvoketjussamme. Ostetut tuotteet ja palvelut muodostavat isoimman päästökokonaisuutemme.

Palveluistamme ravintolapalveluilla on suurin päästöintensiteetti, mikä johtuu käyttämiemme raaka-aineiden maankäytön ilmastovaikutuksesta. *Science-based targets -aloite (SBTi)* otti vuonna 2023 käyttöön uuden FLAG-ohjeistuksen (*Forest, Land, and Agriculture*), joka edellyttää yrityksiä ottamaan huomioon maa- ja metsätalouden päästöt. Vuodesta 2023 alkaen maankäytön ilmastovaikutukset on sisällytetty osaksi ISS:n ravintolapalveluiden päästöjä. Muutoksella on merkittävä vaikutus koko hiilijalanjälkeemme verrattuna aiempiin vuosiin. Ilmastokarttamme tärkeimmät kehittämisalueet kohdistuvat merkittävimpiin päästökokonaisuuksiimme.

	2022	2023	2024
Scope 1: Tuotantoautot ja työkoneet (t CO ₂ -ekv.)	3 228	2 906	2 689
Scope 2: Ostettu sähkö (markkinaperusteinen menetelmä), kaukolämpö (t CO ₂ -ekv.)	529	293	194
Ostettu sähkö (sijaintiperusteinen menetelmä), kaukolämpö (t CO ₂ -ekv.)			335
Scope 3: Arvoketjun päästöt (t CO ₂ -ekv.)	26 270	106 468 *)	96 640
Päästöintensiteetti Liikevaihtoon suhteutettuna (t CO ₂ -ekv./milj. €)	8,5	7,2	6,3

*) Merkittävä muutos laskentarajauksessa vuodesta 2023 alkaen. Laskenta sisältää kategoriat 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.11 ja 3.12. Kategoria 3.1 sisältää ravintolapalveluiden FLAG-päästöt (Forest, Land, and Agriculture).

Tavoitteenamme on lisätä kasvipohjaisten tuotteiden käyttöä 30 prosenttia vuoteen 2025 mennessä.

Reseptiikalla kohti vähähiilisyyttä

Ravintolapalveluiden päästöjen vähentämiseksi olemme olleet vuodesta 2022 alkaen mukana *World Resource Instituten (WRI) Cool Food* -ohjelmassa, jossa tavoitteena on vähentää ravintolapalveluiden absoluuttisia päästöjä 25 prosenttia vuoteen 2030 mennessä. Vuonna 2024 ravintolapalveluidemme CO₂-päästöt ovat vähentyneet lähes 17 prosenttia suhteessa ostettuihin kiloihin vertailuvuonna 2022. Laskennassa on huomioitu maankäytön ilmastovaikutus. Ravintolapalveluissa maankäytön ilmastovaikutus muodostuu isoimmaksi päästökokonaisuudeksi.

Vuonna 2024 keskityimme ravintolapalveluissa hybridireseptiikan laajentamiseen ja kasvispohjaisen reseptiikan kehittämiseen. Haimme aktiivisesti uusia kasvipohjaisia tuotteita valikoimiimme. Kehitimme *Green*-konseptin, jonka otimme käyttöön useassa henkilöstöravintolassa. Ravintola *Fortezza* palkittiin lounaskonseptinsa ansiosta ISS:n vuoden ympäristötekona. Palkinnon perusteena oli muun muassa ravintolan lounaskonseptin myönteinen vaikutus ruokailijoiden ruokailutottumuksiin: lautanen täyttyy ensisijaisesti runsaasta salaattibuffetista. Lisäksi konsepti tukee erinomaisesti ISS:n ilmastotavoitteita.

Vuonna 2024 laitimamme ilmastotiekartta sisältää ravintolapalveluille määritellyt toimenpiteet päästöjen vähentämiseksi. Keskitymme edelleen lihapohjaisten ruokien korvaamiseen kasvipohjaisilla tuotteilla, *Green*-konseptin laajentamiseen ja punaisen lihan tarjonnan vähentämiseen. Lisäksi korvaamme maitotaloustuotteita kasvipohjaisilla tuotteilla eri tuoteryhmissä. Nämä kaikki toimet tukevat tavoitettamme lisätä kasvipohjaisten tuotteiden käyttöä 30 prosenttia vuoden 2025 loppuun mennessä ja saavuttaa nettonollatavoitteemme vuonna 2040.

Lisäksi raaka-ainehankintojemme vastuullisuutta ohjaavat useat hankintastandardit. Käyttämämme liha- ja maitotuotteet, kananmunat sekä vilja- ja leipomotuotteet ovat 100-prosenttisesti kotimaisia.

Finnwatchin loppuvuodesta 2024 tekemässä lounasravintoloiden ilmastovertailussa ISS Palvelut suoriutui arvioituista toimijoista parhaiten. Erottauduimme muista muun muassa kattavalla päästöraportoinnilla ja päästöt huomioivalla palkitsemisjärjestelmällä.

SULJE CASE | ISS Palvelut arvioitiin vahvimaksi toimijaksi lounasravintoloiden ilmastotoimissa



Finnwatchin raportissa ISS nostettiin esille vahvimpana toimijana lounasravintoloiden ilmastotoimien vertailussa. Tämä tunnustus heijastaa pitkäjänteistä työtä, jota ISS on tehnyt vastuullisen ruokailun ja päästöjen vähentämisen eteen.

Raportti nosti esille erityisesti seuraavia ISS:n ilmastotoimenpiteitä:

- Laadukas päästöraportointi: ISS raportoi toimintansa kokonaispäästöt (scope 1, 2 ja 3), mukaan lukien epäsuorien hankintojen päästöt. Tämä luo kattavan pohjan toiminnan vaikutusten seurantaan ja kehitystyöhön.
- Kunnianhimoiset tavoitteet: ISS on sitoutunut Pariisin ilmastopöytäkirjan mukaiseen lämpötilan nousun rajoittamiseen 1,5 asteeseen. Tavoitteena on saavuttaa nettonollapäästöt vuoteen 2030 mennessä Scope 1:n ja Scope 2:n osalta sekä vuoteen 2040 koko arvoketjun osalta (scope 3).
- Kasvisruoan edistäminen: ISS on lisännyt kasvisruokien osuutta ja kehittänyt vähäpäästöisiä reseptejä, kuten hybridireseptejä, joissa osa eläinperäisestä proteiinista on korvattu kasviproteiineilla.
- Ruokahävikin hallinta: Ruokahävikkiä seurataan ja vähennetään järjestelmällisesti kaikissa toimipisteissä. Tavoitteena on puolittaa ruokahävikki vuoteen 2027 mennessä.

Vastuullisuus asiakkaiden arjessa

ISS on sitoutunut tarjoamaan asiakkaille ilmastokestävän ruokailukokemuksen. Tämä näkyy kasvisruokavaihtoehtojen lisäämisessä ja niiden linjastosijoittelussa, hybridireseptien kehittämisessä ja monipuolisten salaattibuffetien tarjoamisessa. ISS:n ravintolapalveluiden henkilökunta on koulutettu ympäristö vastuulliseen toimintaan, ja viestintää asiakkaiden lounasvaihtoehtojen ilmastovaikutuksista kehitetään aktiivisesti.

”Finnwatchin raportti tuo esiin ruoantuotannon merkittävän osuuden ilmastopäästöistä ja ravintola-alan tärkeän roolin niiden vähentämisessä. Raportti osoittaa, että olemme oikealla tiellä vastuullisuustyössämme, vaikka työtä on vielä paljon tehtävänä. Kiitämme Finnwatchia tärkeän asian esille nostamisesta ja sitoudumme kehittämään toimintaamme edelleen kohti entistäkin kestävämpiä ratkaisuja”, sanoo ISS Palveluiden vastuullisuusjohtaja **Taina Tilus**.

– Taina Tilus, vastuullisuusjohtaja, ISS Palvelut

Katse tulevaisuuteen

ISS jatkaa vastuullisuustyön kehittämistä keskittymällä seuraaviin osa-alueisiin:

- Ilmastotiekartta: Vuonna 2024 valmistuva suunnitelma ohjaa päästövähennystoimia.

- Energiankäytön tehostaminen: Jatkuvat investoinnit uusiutuvaan energiaan sekä laitteiden energiatehokas käyttö.
- Kasvipohjaiset vaihtoehdot: Jatkuvaa reseptiikan kehittämistä ja uusien tuotteiden käyttöönottoa, osaamisen vahvistamista ja uusien ratkaisujen pilotointia.
- Yhteistyö toimitusketjun kanssa: SBTi-sitoumus, raportointi virallisen viitekehyksen (CDP tai vastaava) mukaisesti, tuotekohtaiset LCA-laskennat ja vastuullisuuden painotus kilpailutuksissa (20 %).
- Hävikin minimointi: Systemaattinen työ ruokahävikin vähentämiseksi jatkuu.

Kemikaalivapaa siivousmenetelmä on vähentänyt merkittävästi puhdistusaineiden käyttöä siivouspalveluissamme.

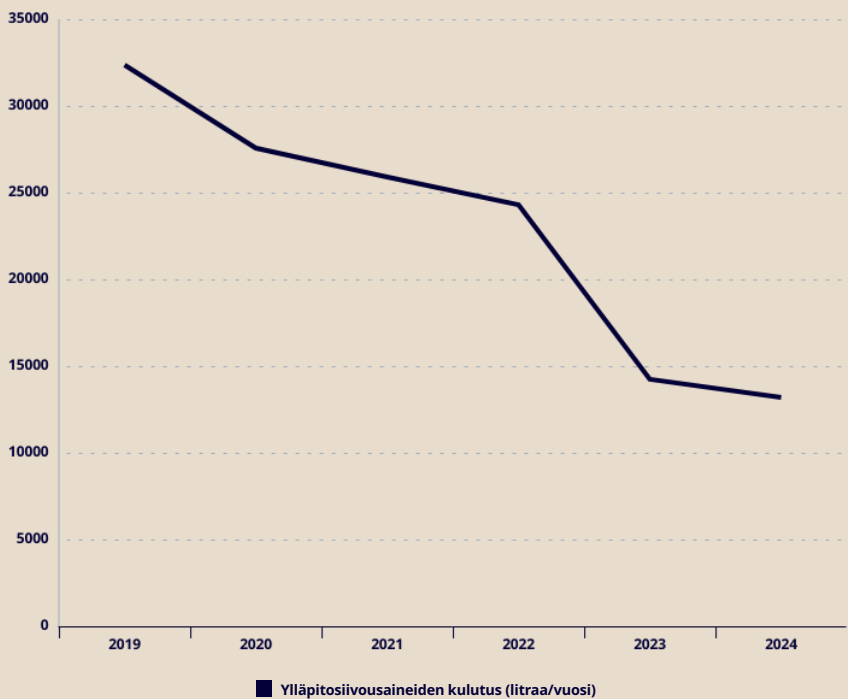
Kemikaalien käytön minimoinnilla päästöt pienemmiksi

Ammattitaitoisesti suunnitellulla ja mitoitettulla siivouspalvelulla vaikutamme positiivisesti kiinteistön pintamateriaalin elinkaareen ja siten päästöjen vähentämiseen. Kemikaalivapaalla ylläpitosiivouksella olemme jo useamman vuoden ajan muokanneet perinteisiä siivouksen toimintatapoja ja vähentäneet päästöjä kemikaalien ja muovin kulutuksen pienentyessä. Vuonna 2024 olemme entisestään vahvistaneet kemikaalivapaata siivoustamme päivittämällä *Pure Space* -siivouskonseptiamme ja ottamalla tuotevalikoimaamme kotimaisen *Ownwell*-menetelmän. Ownwell-menetelmällä voimme vähentää myös pyykkihuollossa tarvittavia puhdistusaineita. Tämän ratkaisun käyttöä laajennamme vuoden 2025 aikana.

Kemikaalivapaa siivousmenetelmä on vähentänyt merkittävästi puhdistusaineiden käyttöä siivouspalveluissamme. Vuonna 2024 ylläpitoaineiden käyttö väheni 9 prosenttia verrattuna edelliseen vuoteen. Myös kemikaalivapaata ylläpitosiivousta tukevat 100-prosenttisesti kasvipohjaiset puhdistusaineet vähentävät syntyviä päästöjä. Siivouskoneissa olemme siirtyneet entistä enemmän kestäviin ja energiaa säästäviin, litiumioniakkuja hyödyntäviin malleihin yhdistelmäkoneiden, imureiden, pienten pesureiden sekä lattianhoitokoneiden osalta. Litiumioniakut takaavat pitkän käyttöajan energiaa säästävällä eco-toiminnolla ja vähentävät akkujen uusimistarvetta.

Asiakkaidemme jäähdytys- ja ilmastointijärjestelmissä käyttämämme kylmäaineet ovat voimakkaita kasvihuonekaasuja ilmakehään päästessään. Vähennämme kylmäaineista aiheutuvia päästöjä toimittamalla käytöstä poistuneet kylmäaineet regeneroitavaksi sekä käyttämällä regeneroituja kylmäaineita uuden kylmäaineen sijaan. Näin olemme vähentäneet vuosien 2017–2024 aikana päästöjä 74,2 tCO₂e.

Ylläpitosiivousaineiden kulutus



Siivousaineiden kulutus (litraa/siivooja)

2019	2020	2021	2022	2023	2024
6,4	5,7	5,2	5,1	3,1	3,0

Kiinteistön energiatehokkuuden ja sisäilmaolosuhteiden optimointi edellyttää ennakoivaa työtä ja jatkuvaa olosuhteiden hallintaa sekä reagoimista havaittuihin poikkeamiin.

Energiapalvelumme auttavat asiakkaita saavuttamaan omat energiansäästötavoitteensa

Energianhallintapalvelumme kulmakiven muodostaa aina kiinteistön olosuhteiden hallinta. Ottamalla kokonaisvaltaisen vastuun asiakkaan kiinteistön toimivuudesta, viihtyisyydestä ja energiatehokkuudesta vaikuttamme myös kiinteistön hiilijalanjäljen pienentämiseen. Kiinteistön omistajalle hyödyt näkyvät energiakustannusten ja kiinteistön korjausvelan pienenemisenä sekä arvon säilymisenä. Kiinteistön käyttäjille palvelu konkretisoituu esimerkiksi miellyttävänä lämpö-, valaistus- ja sisäilmaolosuhteina. Kaksoisolennaisuusarvioinnissamme energianhallintapalvelut nousivat olennaiseksi kestävyysseikaksi.

Kiinteistön energiatehokkuuden ja sisäilmaolosuhteiden optimointi edellyttää ennakoivaa työtä ja jatkuvaa olosuhteiden hallintaa sekä reagoimista havaittuihin poikkeamiin. Ratkaisumme perustuu asiakkaan prosessien ja taloteknisten laitteiden kokonaisvaltaiseen hallintaan tiedolla johtamisen ja jatkuvan parantamisen keinoin. Palvelu muodostuu kiinteistönhoitajan päivittäisestä työstä asiakaskohteessa, *ISS RECI*n (*Remote Engineering Centre*, aiemmin *ISS HUB*) 24/7-etävalvonnasta sekä taloteknisten erikoisosaajien toteuttamasta kiinteistön ylläpitotyöstä. Ammattilaistemme suorittamalla toimenpiteillä voimme saavuttaa asiakaskohteissamme tyypillisesti noin kolmen prosentin energiansäästön talotekniikkaa optimoimalla ja 15–20 prosentin säästöt investoinneilla. Vuonna 2024 *ISS REC*issä oli kiinni noin 2 500 rakennusta sekä yksittäisiä laitteita yli 44 000 kappaletta. *ISS REC*issä työskentelevät ammattilaiset tekivät vuonna 2024 noin 7 200 havaintoa ja kehitysehdotusta liittyen kiinteistöjen taloteknisiin järjestelmiin ja laitteisiin. Lisäksi olemme tukeneet asiakkaitamme energiatehokkuussopimuksissa toteuttamalla energiakatselmuksia sekä laatimalla energiatehokkuuden toimenpidesuunnitelmia ja päästövaikutuslaskelmia.

Vuonna 2024 tuimme talotekniikan osaajiemme energiatehokkuusosaamista kehittämällä laskentatyökaluja, joiden avulla voidaan arvioida energiansäästöjä, hiilidioksidipäästöjä ja investointien kannattavuutta erilaisissa taloteknisissä toimenpiteissä, kuten järjestelmien optimoinneissa ja modernisoinneissa. Nämä helppokäyttöiset työkalut mahdollistavat energiatehokkuustoimien tunnistamisen kentällä, ja niitä voivat hyödyntää sekä ylläpidon työntekijät että työnjohto. Työkalujen avulla voidaan kartoittaa energiatehokkuustoimien kannattavuutta ja mallintaa energiansäästömahdollisuuksia. Potentiaalisten säästötoimien osalta laadimme asiakkaalle erillisen toimenpide-ehdotuksen takaisinmaksuaikoihin.

SULJE CASE | ISS RECissa optimoidaan kohdekiinteistöjen energiankulutusta 24/7



Uudet teknologiat ovat keskeisessä roolissa energiankulutuksen optimoinnissa. Niiden avulla voidaan seurata automaattisesti kohdekiinteistöjen energiankulutusta, kerätä dataa ja analysoida sitä vuorokauden ympäri. Näin viat ja poikkeamat löydetään tehokkaasti ja asiantuntijat voivat reagoida nopeasti havaittuihin poikkeamiin.

Kuopiossa, kymmeniä metrejä maan alla, sijaitsee ISS REC -etähallintakeskus (ISS Remote Engineering Center), jonka tekniset järjestelmät ja asiantuntijat havainnoivat, keräävät dataa, analysoivat ja optimoivat asiakkaiden kiinteistöjen energiankulutusta ja sisäilmaolosuhteita ympäri vuorokauden.

– Aina kiinteistöjen automaatiojärjestelmät eivät toimi, kuten ne on suunniteltu toimimaan. ISS RECissa saatetaan esimerkiksi huomata, että kohdekiinteistön lämmitys ja jäähdytys toimivat yhtä aikaa tai että ilmanvaihto käy tarpeettomasti täydellä teholla ympärivuorokauden. Virheellinen tai tarpeeseen perustumaton toiminta voi kuluttaa turhaan energiaa. Näissä tilanteissa asiantuntijamme varmistavat, että ongelmat korjataan, havainnollistaa ISS RECin palvelupäällikkö **Marika Korhonen**.

Energiankulutuksen minimointi on ISS:n asiakasorganisaatioille yhä tärkeämpää. RECin toimintaa kehitetään jatkuvasti, jotta asiakkaiden energiankulutusta ja hiilijalanjälkeä saadaan pienennettyä entisestään sekä parannettua toiminnan tuottavuutta. Asiakas voi keskittyä ydinosansaamiseen, kun RECissa varmistetaan kiinteistöjen olosuhteet energiatehokkaasti.

Uudet teknologiat vapauttavat aikaa asiantuntijatyöhön

Asiakaskohteiden energiankulutusta ja olosuhteita hallitaan RECista käsin vuorokauden ympäri viikon jokaisena päivänä. RECista on etäyhteys kaikkiin siihen yhdistettyihin kohteisiin, ja asiantuntijoiden sekä analytiikan toimesta seurataan, kuinka kiinteistöjen prosessit toimivat. Perinteisessä etähallinnan toiminnassa vikoja ja poikkeamia etsitään asiantuntijan toimesta, mutta RECissa kohteen rakennusautomaatiojärjestelmää voidaan seurata myös hyödyntämällä analytiikkaa, joka havaitsee poikkeamat ja nostaa ne asiantuntijan tietoon. Asiantuntijat analysoivat energiansäästöön ja olosuhteiden optimointiin liittyvät havainnot ja raportoivat ne kohteiden kiinteistöhoitajille tai teknisiin palveluihin. RECissa seurataan esimerkiksi kohteen ilmanvaihtokoneiden ja valaistuksen käyttöä. Jos muutokset voidaan hoitaa etänä, ne tehdään suoraan RECista.

– Ilmanvaihtokoneiden toiminta optimoidaan. Tarpeen mukaan niitä tiputetaan pienemmälle teholle tai muutetaan asetusarvoja. Valaistuksen aikaohjelmia voidaan muuttaa tarpeen mukaiseksi tai tehdä toimenpide-ehdotus läsnäoloon perustuvasta ohjauksesta, Korhonen kertoo.

Kun etäkeskuksen avulla on mahdollista seurata ja hallita asiakaskiinteistöjen toimintaolosuhteita ja energiankulutusta reaaliajassa, voidaan mahdollisiin ongelmiin reagoida nopeasti ja vähentää turhien hälytyskäyntien määrää. Myös asiantuntijoiden osaaminen on asiakkaiden käytettävissä 24/7.

– Uudet teknologiat mahdollistavat sen, että asiantuntija pystyy keskittymään asiantuntijatyöhön eikä etsimään vikoja, Korhonen summaa.

Tarkkuutta ja tehokkuutta datalla

Tietoa on paljon ja monessa paikassa, joten REC kerää datan yhteen ja auttaa hahmottamaan tilannetta sen avulla. RECin teknologien avulla kiinteistön dataa voidaan hallita kokonaisuutena. Reaaliaikainen data on käytettävissä vuorokauden ympäri, räätälöidyt näkymät tarjoavat nopean katsauksen tilanteeseen sekä järjestelmä analysoi jatkuvasti reaaliaikaista ja historiadataa, seuraa kulutusta ja luo automaattisesti raportteja.

– ISS REC on tietojohdetun toimintamallin keskiössä. Keskitämme tiedon yhteen paikkaan, jolloin voimme hyödyntää tietoa asiakkaan eduksi ylläpidon johtamisessa ja toiminnan ohjaamisessa, Korhonen kiteyttää.

Myös tekoälyllä on tärkeä rooli järjestelmien teknisessä kehityksessä. Kun datamäärä on suuri, voi ihmisen olla vaikeaa hahmottaa enää riippuvuussuhteita eri asioiden välillä. Kiinteistöjen energianhallinnassa tekoäly auttaa huomattavasti analysoimaan dataa ja löytää korrelaatioita.

– Tekoälyn rooli tulevaisuudessa tulee varmasti olemaan suuri ja tällä hetkellä ollaan vasta alkumetreillä tekoälyn hyödyntämisessä. ISS Palvelut seuraa tekoälyn kehitystä ja testaa tekoälyn mahdollisuuksia kaikissa palveluissaan ja toiminnan kehittämisessä, Korhonen kertoo.

Energianhallinta on prosessi

ISS REC on osa ISS:n energiaohtamisen palveluita, jotka muodostuvat kolmesta osa-alueesta – energiamanageroinnista, teknisistä palveluista sekä jatkuvasta, ympärivuorokautisesta valvonnasta.

ISS:n paikallinen energia-asiantuntija johtaa asiakkuudessa energia-asioiden hallintaa, tunnistaa tarvittavat toimenpiteet ja investoinnit energiatehokkuuden ja olosuhteiden optimoimiseksi sekä tekee kohdekäyntejä ja katselmuksia. Paikallinen energia-asiantuntija jalkautuu kohteeseen ja oppii tuntemaan sen erityspiirteet. Kohdetuntemuksen avulla energia-asiantuntija voi tehdä kohteeseen sopivia ja myös tulevaisuuden tarpeisiin vastaavia toimenpide-ehdotuksia.

ISS:n tekniset palvelut suunnittelee ja toteuttaa energia-asiantuntijan tunnistamat toimenpiteet. Valtakunnallisesti toimivilla teknisillä palveluilla on kattava tekninen osaaminen ja kokonaisvaltainen käsitys taloteknisistä järjestelmistä, jolloin projektit saadaan vietyä alusta loppuun laadukkaasti ja lopputulos on suunnitelmien mukainen. Sen jälkeen, kun projekti asiakaskohteessa on tehty, RECin tehtävä on antaa reaaliaikainen näkyvyys kiinteistöön toimintaan sekä seurata, että tehdyt toimenpiteet toimivat suunnitellusti.

RECin asiantuntijat tekevät uusia havaintoja ja optimoivat toimintaa myös energiaprojektien jälkeen. Kohteiden optimaalinen toiminta varmistetaan ympäri vuorokauden yhteistyössä kiinteistöhuollon ja päivystäjien kanssa, kun tieto vikatilanteista ja tarvittavista toimenpiteistä saadaan nopeasti myös kentälle. Kiinteistöhuolto tuntee kohteen ja pystyy nopeasti reagoimaan kohteessa tehtäviin muutoksiin.

– Energianhallinta ei ole projekti, vaan prosessi, johon ISS pystyy tarjoamaan kaikki eri vaiheet, Korhonen summaa.

Energiatehokkuus säästää ympäristöä ja rahaa

ISS RECissa tehtiin vuonna 2023 yli 23 000 havaintoa ja toimenpide-ehdotusta asiakkaiden teknisten järjestelmien käyttö- ja energiatehokkuuden kehittämiseksi. Energiatehokkuudella on suora yhteys ympäristövaikutuksiin: mitä optimoidumpaa energiankulutus on, sitä vähemmän päästöjä kiinteistöstä syntyy.

– Esimerkiksi eräässä suuressa teollisuusasiakkuudessamme saimme lämmitysenergian lämpökorjatun vuosikäytön putoamaan vuosien 2018–2020 aikana 18 prosentilla, Korhonen kertoo.

Ympäristön lisäksi energianhallinnan avulla säästetään toki myös rahaa. Korhosen mainitsemassa teollisuusasiakkuudessa säästettiin vuosien 2018–2020 aikana 1226,2 megawattituntia energiaa, mikä merkitsee 73 572 euron säästöjä. Pidemmän aikavälin kumuloituvista säästöistä hyvä esimerkki on eräs merkittävä toimistoasiakkuus, jossa on ISS RECin avulla saavutttiin vuosien 2010–2019 aikana yli viiden miljoonan euron säästöt.

– Kun pystymme seuraamaan kohteita etänä automaattisesti ja tekemään järjestelmiin etämuutoksia, niin asiakas säästää rahaa myös kohdekäynneissä. Samalla hiilijalanjälki pienenee edelleen – sekä ISS:n että asiakkaan, Korhonen lisää.

ISS RECin keräämä data tukee myös asiakasyritysten kasvavia vastuullisuusraportoinnin tarpeita. Koska dataa pitää kerätä paljon, on välttämätöntä pystyä automatisoimaan sitä.

– Silloin REC on asiakkaiden tukena, kun datankeräys automatisoituu ja voimme toimittaa sitä asiakkaan ESG-raportointia varten, Korhonen kertoo.

Olosuhteiden optimoinnin ansiosta kiinteistön arvo myös säilyy paremmin, mikä on arvokasta kiinteistön omistajille. Kiinteistön käyttäjille hyöty puolestaan konkretisoituu miellyttävinä lämpö-, valaistus- ja sisäilmaolosuhteina.

3.3

Kiertotalous ja resurssitehokkuus

Noudatamme kaikessa toiminnassamme jätehierarkiaa eli lainsäädännön mukaista jätteiden etusijajärjestystä.

Kiertotalous ja materiaelitehokkuus tarjoavat keinoja löytää ratkaisuja luonnonvarojen liikkakulutukseen, luontokadon hillintään ja päästöjen vähentämiseen. Palvelutuotannossa suosimme aina mahdollisuuksien mukaan uusiutuvista raaka-aineista valmistettuja, kestäviä ja monikäyttöisiä tuotteita materiaelitehokkuuden ja kiertotalouden varmistamiseksi sekä minimoimme palvelusta syntyvän jätteen määrää.

Huolehdimme asiakkaidemme kiinteistöistä pitämällä kohteet käyttö- ja toimintakunnossa. Kaksoisolennaisuusarvioinnissa tunnistimme, että meillä on merkittävä rooli kiinteistöjen kiertotalouden ja materiaalihokkuuden parantamisessa, sillä kiinteistöjen ylläpidon ja hoidon suunnittelulla sekä palveluillamme vaikutamme kiinteistöjen ja niissä käytettyjen materiaalien elinkaareen. Aktiivisella toimittajayhteistyöllä pyrimme löytämään keinoja lisätä kiertotalousratkaisujen käyttöönottoa palveluissamme.

Omien toimitilojemme jäteraportoinnin tiedot ovat saatavilla vain osasta kohteita ja jätevirtoja. Toimimme useissa kohteissa vuokralaisina, mikä rajoittaa kattavan tiedon saatavuutta. Tavoitteenamme on nostaa kierrätysasteemme 65 prosenttiin vuoteen 2035 mennessä. Tavoitteen saavuttamiseksi seuraamme kierrätyksen toimivuutta kohdekohtaisesti ja edistämme kierrätysastetta henkilöstökoulutusten avulla. Noudatamme jätehierarkiaa kaikessa toiminnassamme – ensisijaisesti pyrimme vähentämään jätteen syntyä, edistämään materiaalihokkuutta ja ohjaamaan jätteet uusiotuotantoon raaka-aineiksi. Jättemäärämme ovatkin vähentyneet huomattavasti, noin 93 tonnia, vuodesta 2016, jolloin aloitimme seurannan tällä laajuudella.

Vuonna 2024 päätoimipisteemme tuottivat yhteensä 43,55 tonnia jätteitä, joista materiaalikiertäykseen toimitettiin 38 prosenttia. Jätteistä 52 prosenttia hyödynnettiin energiantuotannossa. Vaarallisten jätteiden, kuten sähkö- ja elektroniikkaromun osuus oli 10 prosenttia. Päätoimipisteessämme The Frontissa muovinkeräys on otettu käyttöön jo vuonna 2018.

Jättemäärät jätejakeittain (tonnia)			
	2022	2023	2024
Tietosuojapaperi	3,0	4,2	3,2
Keräyspaperi	2,8	2,5	1,8
Keräyspahvi ja -kartonki	6,0	6,4	7,2
Biojäte	2,5	2,7	2,9
Lasi	1,1	0,8	0,6
Metalli	0,9	0,5	0,3
Kuormalavat	0,4	0,2	0,15
Energiajäte	6,3	5,6	4,4
Poltettava sekajäte	13,4	15,1	18,1
SE-romu	0,5	3,2	3,0
Muut vaaralliset jätteet	0,1	1,5	1,4
Muovi	0,4	0,4	0,45
YHTEENSÄ	37,5	42,9	43,5

Jätteiden loppusijoitus (%)			
	2022	2023	2024
Materiaalikiertäys	46	41	38
Energiahyödyntäminen	53	48	52
Vaaralliset jätteet	1	11	10
Kaatopaikkasijoitus	0	0	0

Jättemäärien ja hyötykäyttöasteen raportoiduissa luvuissa on mukana jättemäärien osalta kymmenen ISS:n päätoimipisteen jättemäärät ja hyötykäyttöasteet, jotka perustuvat jätehuoltoyritysten jäteraportteihin. Suurin osa jätehuollostamme on vuokranantajan vastuulla. Lisäksi käytössämme on useita pieniä varasto- ja varikkotiloja.

Resurssitehokas siivouspalvelumme perustuu kemikaalien käytön minimointiin, kestäviin hankintoihin, muovin käytön vähentämiseen sekä kiertotalouteen.

3.3.1 Kiertotalous ja materiaelitehokkuus palveluissamme

Ympäristövastuullisessa kiinteistön ylläpidossa korostuu teknisten laitteiden elinkaaren optimointi, jolla pystytään pidentämään laitteiden käyttöikää. Käyttöikää voidaan pidentää ennakoivilla huoltotoilla, määräaikaishuoltojen suorittamisella ajallaan sekä aine- ja tarvikevalinnoilla. Käyttämämme kylmäaineet kiertävät yhä enenevässä määrin kierrätyksen eli regeneroinnin kautta takaisin käyttöön. Käyttämämme lämmönsiirtonesteet ovat ympäristölle turvallisia, ja viemärinavauksessa käytämme kemikaalien sijasta mekaanisia puhdistusmenetelmiä. Kemikaalien käyttöä minimoimme torjunta-aineettomilla menetelmillä, joita käytämme muun muassa vieraslajien torjunnassa ja rikkakasvien hävityksessä. Omaan käyttöön olemme rakentaneet lisäksi *ISS Myyntipörssin* työvälineiden ja -koneiden käyttöä pidentämiseksi.

Resurssitehokas siivouspalvelumme perustuu kemikaalien käytön minimointiin, kestäviin hankintoihin, muovin käytön vähentämiseen sekä kiertotalouteen. Kemikaalivapaalla ylläpitosiivouksella olemme vähentäneet merkittävästi sekä kemikaalien käyttöä että muovin kulutusta. Kemikaalivapaa siivous nousikin kaksoisolennaisuusarvioinnissamme olennaiseksi aiheeksi mahdollisuuden näkökulmasta. Tuemme kemikaalivapaata siivousta tarvittaessa 100-prosenttisesti kasvipohjaisilla, elintarviketeollisuuden sivutuotteista valmistetuilla puhdistusaineilla silloin, kun puhdistusaineiden käyttö on välttämätöntä. Muovin kulutusta vähennämme minimoimalla jäte- ja roskapussien määrää sekä kertakäyttökäsineiden kulutusta. Keskitetyt jätepisteet, kestopäkin käyttö ja kestopäksineiden käyttäminen ovat arjen tekoja, jotka auttavat saavuttamaan tavoitteemme. [Tutustu tarkemmin ISS:n tarjoamaan kemikaalivapaaseen siivouspalveluun.](#)

Kestävät siivoushankinnat ovat olennainen osa asiakkaalle tuottamaamme siivouspalvelua. Suosimme ympäristömerkittyjä tai kierrätetyistä raaka-aineista valmistettuja tuotteita, jotka voidaan kierrättää edelleen materiaalina. Käytämme siivousvaunuissa kestopäkskejä, olemme lisänneet kierrätysmuovista valmistettujen tuotteiden osuutta, ja käytössämme on esimerkiksi kierrätysmateriaalista tehtyjä lattiamoppeja, pyyhkeitä, harjoja, laatikoita sekä kierrätetyistä PET-pulloista valmistettuja twister-laikkoja, joiden kanssa ei tarvita puhdistusaineita. Olemme ottaneet pienten imuriemme valikoimaan tuotteen, jonka rungon materiaalista noin 60 prosenttia on valmistettu kierrätysmuovista. Myös siivousvaunujemme osien valmistuksessa on käytetty aiempaa enemmän kierrätettyjä raaka-aineita. Otimme osaksi valikoimaamme biomuovista valmistettuja pusseja ja säkkejä, joita voi käyttää biojätteen keräysastioiden lisäksi kaikissa roska-astioissa vähentämään muovin kulutusta. Yhteistyössä toimittajiemme kanssa pyrimme jatkuvasti löytämään valikoimaamme uusia tuotteita, joiden valmistamisessa on käytetty kierrätysraaka-aineita. Käytössämme on uusi siivousvaunu, jonka suunnittelussa ja kehittämisessä olemme olleet mukana tukeaksemme jätelaissa asetettua jätteiden erilliskeräämisen määrävelvoitetta sekä asiakkaiden kierrätystavoitteita.

Ravintolapalveluissa tavoitteenamme on luoda kestävää ruokakulttuuria. Tässä onnistuaksemme kehitämme jatkuvasti reseptiikkaa, käytämme vastuullisesti tuotettuja raaka-aineita ja minimoimme ruokahävikin syntyä. Tavoitteenamme on puolittaa hävikki vuoteen 2027 mennessä, ja ruokahävikin minimointi onkin ravintoloissamme osa jokapäiväistä toimintaa. Vuonna 2024 vähensimme valmistus-, tarjoilu- ja lautasjävikkiä 19 prosenttia vuoteen 2023 verrattuna. Seuraamme hävikkiä sähköisellä työkalulla, ja hävikkiraportointiin osallistuu jokainen valmistus- ja jakeluosastomme.

Käytössämme on hävikkikoulutus henkilöstöllemme sekä ideakatalogi hävikin hallintaan. Syksyllä 2024 vietimme jokaisessa ravintolassamme hävikkiviikkoa. Lisäksi ravintoloiden suositulla hävikkiruoan myynnillä vähennetään syntynyttä hävikkiä päivän päätteeksi. Esimerkiksi ResQ-yhteistyön kautta myimme 3 640 annosta ruokaa vuonna 2024.

Hyödynnämme siivouspalveluiden osaamista ja menetelmiä myös ravintolatilojen vastuullisessa siivouksessa, ja käytössämme on kemikaalivapaa siivousmenetelmä sekä kasvipohjaiset puhdistusaineet.

3.3.2 Kiertotalouspalvelumme auttavat asiakkaita saavuttamaan tavoitteensa

Asiakkaidemme kiertotaloustavoitteet etenivät merkittävästi vuonna 2024: yli 88 prosenttia jätteistä ohjattiin materiaalihyöty- tai energiahyötykäyttöön, mikä edistää luonnonvarojen säästöä ja päästövähennyksiä. Kiertotalouspalvelumme tukevat asiakkaitamme jätteiden vähentämisessä, kierrätysasteen nostamisessa ja hiilijalanjäljen pienentämisessä. Nämä tavoitteet ovat yhä keskeisempiä niin organisaatioiden omassa vastuullisuusstrategiassa kuin viranomaisvaatimuksissakin.

Palveluratkaisumme räätälöidään asiakaskohtaisesti lainsäädäntö, jätehierarkia ja asiakkaan omat vastuullisuustavoitteet huomioon ottaen. Kehitämme ratkaisuja tiiviissä yhteistyössä asiakkaiden kanssa, ja henkilöstömme havainnot konkretisoituvat toimenpidesuunnitelmiksi kiertotalouden edistämiseksi. Olemme myös keskustelleet asiakkaidemme kanssa esimerkiksi biojätteen hyödyntämisestä Suomen energiamavaraisuuden vahvistamiseksi.

Jätteiden sisälogistiikkapalvelumme parantavat kohteiden kierrätysjärjestelyjä ja vähentävät kuljetuksista aiheutuvia CO₂-päästöjä. ISS:n ympäristöhoitajilla on tärkeä rooli kohteiden päivittäisessä ohjauksessa ja jätehuoltoketjun tehokkuuden varmistamisessa. Vuonna 2024 asiakkuuksissamme lajiteltiin kymmeniä eri

Henkilöstömme havainnot konkretisoituvat toimenpidesuunnitelmiksi kiertotalouden edistämiseksi.

jätejakeita, jotka toimitettiin turvallisesti jatkokäsittelyyn. Oikein lajitellut materiaalit voidaan hyödyntää uusiotuotteina ja energiantuotannossa, mikä vähentää neitseellisten raaka-aineiden tarvetta.

Asiakkaamme hyödyntävät raportointityökalua jätetietojen ja jätehuollon hiilijalanjäljen seurannassa. Työkalu tukee myös vastuullisuusraportointia ja viranomaisvelvoitteiden täyttämistä. Näin asiakkaamme voivat edistää omia vastuullisuustavoitteitaan käytännön tasolla – dataan perustuen, mitattavasti ja vaikuttavasti.

3.4

Luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen

Olemme tunnistaneet ne ekosysteemipalvelut, joita käytämme ja joihin palveluillamme vaikutamme.

EU:n asettaman tavoitteen mukaisesti luonnon monimuotoisuuden köyhtyminen tulee pysäyttää vuoteen 2030 mennessä. Hyvinvoiva ja monimuotoinen luonto on avainasemassa ilmastonmuutoksen vaikutuksiin sopeutumisessa ja tarjoaa meille arvokkaita ekosysteemipalveluita.

Olemme ISS Palveluissa tunnistaneet ne ekosysteemipalvelut, joita käytämme ja joihin palveluillamme vaikutamme. Käyttämämme ekosysteemipalveluita ovat esimerkiksi tuotantopalveluissa ruoka, raaka-aineet ja makea vesi sekä kulttuuripalveluissa terveyteen, hyvinvointiin ja kulttuurikohteisiin liittyvät palvelut. Monimuotoisella luonnolla on lisäksi vahvat säätelypalvelut. Kiinteistöpalvelualalla käytämme esimerkiksi ilmaston säätelyyn, yhteyttämiseen, kasvien pölytykseen, ravinteiden kiertoon, maaperän muodostumiseen ja hulevesien säätelyyn liittyviä palveluita. Luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen on tärkeä osa palveluitamme, vaikka se ei kaksoisolennaisuusarvioinnissa noussut olennaiseksi tekemäksi.

3.4.1 Luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen palveluissamme

Vaikutamme palvelutuotannollamme luonnon monimuotoisuuteen ja sen ylläpitämiseen monin tavoin. Ravintolapalveluissa käyttämämme raaka-aineet, reseptiikka, ruokalistasuunnittelu ja hävikin hallinta ovat keskeisimpiä keinojamme. Käyttämämme kalatuotteet ovat WWF:n suositusten mukaisia tai MSC- ja ASC-sertifioituja. Lisäksi suomalaiset järvikalat ovat osa lounastarjontaamme. Valikoimaamme kuuluu myös *Reilun kaupan* ja *Rainforest Alliancen* tuotteita sekä luomu- ja lähituotteita.

Osallistuimme vuosina 2022–2024 *Luomutetaan ruokapalvelut* -hankkeeseen. Hankkeessa edistettiin luomutuotteiden saatavuutta ammattikeittiöille kehittämällä koko luomuketjun yhteistyötä. Suomen kansallisen luomuhjelman eli *Luomu 2.0:n* hankintastrategiassa on asetettu tavoitteeksi kasvattaa luomun osuutta julkisella sektorilla 25 prosenttiin vuoteen 2030 mennessä. Hankkeen myötä nousimme *Portaat luomuun* -ohjelmassa tasolle 4. Syksyllä 2024 voitimme lisäksi yksityisen sektorin suurten toimijoiden sarjan *Luomu SM* -kilpailussa.

Kemikaalivapaa siivous tukee luonnon monimuotoisuutta, kun kemikaalipäästöt luontoon ja vesistöihin vähenevät. Kiinteistön ylläpitopalveluilla vaikutamme luonnon monimuotoisuuden ylläpitämiseen esimerkiksi torjunta-aineettomilla rikkakasvien hävitysmenetelmillä ja mahdollistamalla niittymäisiä alueita osaksi asiakkaidemme piha-alueita. Lisäksi toteutimme vieraslajien torjuntaa muun muassa kurttureusun kasvatuskiellon mukaisilla hävitystoimenpiteillä asiakaskohteissamme.

Tavoitteenamme on kasvattaa entisestään luonnon monimuotoisuuteen liittyvää tietoisuutta ja tukea asiakkaita sen ylläpidossa palveluidemme avulla.



Vastuullisen ruoan ammattilaistapahtuma
Luomuelintarvikepäivä huipentui lokakuussa
2024 Luomu SM -kilpailun voittajien
julkistamiseen. Kilpailussa etsitään eniten luomun
käyttöä lisänneitä toimijoita, ja ISS Palvelut nousi
suurten yksityisten toimijoiden sarjan voittoon.

Luomun osuus ammattikeittiöissä kasvaa jatkuvasti. Suomen kansallisen Luomuhjelman hankintastrategiassa on asetettu tavoitteeksi kasvattaa luomun osuutta julkisella sektorilla 25 prosenttiin vuoteen 2030 mennessä. Luomu SM -kilpailussa luomun käyttöä ja osuuksia tarkasteltiin vuosilta 2022–2023. ISS voitti yksityisen sektorin suurten toimijoiden sarjan. Tässä sarjassa kilpailevat yritykset tarjoavat vuodessa vähintään 200 000 ateriaa.

ISS on ollut vuodesta 2022 lähtien mukana *Luomutetaan ruokapalvelut*- eli LuRu-hankkeessa, jonka yhtenä tavoitteena on ollut tuottaa konkreettisia malleja luomun käytön lisäämiseksi. ISS:llä luomuttamista on tehty tuote ja resepti kerrallaan suunnitelmallisesti ja kustannustehokkaasti. Toimipaikkojen tukena on tuotannonohjausjärjestelmä Aromi, jonka avulla ruokalistojen laatiminen ja raaka-aineiden hankinta onnistuu tavoitteiden mukaan. Lisäksi luomun käytön lisääminen on yhteistyötä asiakkaiden kanssa: kehitämme tarjontaamme aina asiakasvaatimukset ja -toiveet huomioiden.

”LuRu-hanke on ollut opettavainen ja innostava sekä haastanut meitä kehittämään ja kehittymään myös tiiminä enemmän. Luomun käytön lisääminen ruokalistalla ei aina ole helppoa, mutta jatkuva kehittäminen palkitsee. Olemme oppineet, että essun taskussa on oltava aina useita ratkaisuvaihtoehtoja”, kertoo tuotepäällikkö, keittiömestari **Terhi Paldan** ISS:n ravintolapalveluista.

ISS:llä kasvatettiin luomutuotteiden ostokilojen määrää yli 20 prosenttia vuoteen 2022 verrattuna. Hankkeen myötä nousimme myös Portaat luomuun -ohjelmassa tasolta 2 tasolle 4.

”Tämän vuoden Luomu SM:ään saatiin ilahduttavan paljon luomun käyttötietoja vertailuun. Ruokapalvelut ovat osallistuneet todella aktiivisesti kilpailuun”, sanoo Portaat luomuun -ohjelman projektipäällikkö **Anu Arolaakso**.

Luomu SM -kilpailun voitot kahdessa pääsarjassa veivät Tampere-talo ja Liikelaitos Porvoon ateria- ja puhtauspalvelut.

3.5

Vesivastuullisuus toiminnassamme

*Kehitämme jatkuvasti omaa
osaamistamme vesiriskien*

Vesivastuullisuus on osa ympäristövastuullisuustyötämme, vaikka se ei noussut kaksoisolennaisuusarvioinnissa olennaiseksi teemaksi. Arvoketjun kautta meillä kuitenkin on mahdollisuus vähentää turhaa vedenkulutusta ja suojella sekä vesivarantoja että merten luonnonvaroja. Kehitämme jatkuvasti omaa osaamistamme vesiriskien parempaan tunnistamiseen ja kokonaisvaltaiseen hallintaan.

Käytämme toimipisteissämme kunnallista vedenjakelua, ja toiminnastamme syntyvä jätevesi menee kunnalliseen viemäriverkostoon. Pääkonttorimme sijaitsee LEED Platina -luokituksen saaneessa business parkissa, jossa vesivastuulliset ratkaisut näkyvät muun muassa vähän vettä kuluttavina vesikalusteina. Omassa toiminnassamme käytämme vettä siivouspalveluissa, ravintolapalveluissa sekä kiinteistön ylläpitopalveluissa.

3.5.1 Vesivastuullisuus palveluissamme

Maatalous on maailman suurin vedenkäyttäjä, koska viljely ja kasvatusta vaativat huomattavia määriä vettä ja keinokastelua. Vaikutamme ravintolapalveluissa raaka-ainehankinnoilla ja -valinnoilla veden kulutukseen, vesivaroihin sekä vesistöjen luonnon monimuotoisuuteen. Tarjoamamme kalatuotteet ovat WWF:n suositusten mukaisia tai MSC- ja ASC-sertifioituja. Vähennämme ravintoloidemme vedenkulutusta tehokkailla pesuprosesseilla, kuten täysillä tiskikoneellisilla ja vesikalusteiden optimaalisilla säädöillä. Lisäksi olemme vähentäneet vedenkulutusta sopimalla asiakkaidemme kanssa tarjottimista luopumisesta. Tämä on vaikuttanut merkittävästi tiskiprosessin vedenkulutukseen.

Siivouspalveluissa minimoimme veden kulutusta erityisesti menetelmä- ja välinevalinnoilla. Olemme tehneet jo vuosikymmeniä töitä vähentääksemme turhaa vedenkulutusta. Pitkään käytössä olleet mikrokuitumenetelmä ja tekstiilien matalalämpöpesu ovat tästä hyviä esimerkkejä. Viime vuosina olemme uudistaneet merkittävästi konekantaamme ja ottaneet käyttöön resurssitehokkaita siivouskoneita, joiden veden- ja energiankulutus on minimoitu. Moderneilla koneilla olemme säästäneet vettä yli 18 miljoonaa litraa vuosien 2017–2024 aikana. Vastaavasti olemme lahjoittaneet saman määrän puhdasta juomavettä *Future Cleaning Technologiesin* kautta *Made Blue* -organisaatiolle kehitysmaihin. Vuonna 2024 jatkoimme robottien käytön lisäämistä siivouspalveluissa. Robottimme puhdistavat lattiat kemikaalivapaasti ja energiatehokkaasti sekä vähentävät veden käyttöä, sillä niiden tehokas vedenkierrätys mahdollistaa jopa 70 prosentin säästöt puhtaan veden kulutuksessa.

Kiinteistön ylläpitopalveluilla vaikutamme asiakkaidemme kiinteistöjen vedenkäyttöön huolehtimalla vesikalusteiden kunnosta ja suositusten mukaisista virtaamista. Kiinteistön vedenkulutukseen liittyvien poikkeamien havainnoinnissa toimiamme tukee ISS REC 24/7 olosuhdehallintakeskus. Omassa toiminnassamme kiinteistön ylläpitopalveluissa käytämme vettä hiekannostossa pölyämisen ehkäisemiseksi. Vedenkulutuksen minimoimiseksi hyödynnämme nykyaikaista kalustoa ja ajoitamme toimenpiteet oikein.

SULJE CASE

Suomea ei saada tulevaisuudessa siivottua ilman robotteja – Ulla ja Seppo ahertavat jo Jätkäsaaressa



Siivousalan ammattilaisista on Suomessa tulevina vuosina nykyistäkin huutavampi pula. ISS:llä siivoojien apuna työskentelee jo yli sata siivousrobottia, ja ihmisten ja robottien yhteistyöstä tulee ISS:llä pian uusi normi. Verkkokauppa.comin Helsingin myymälässä ja päävarastossa siivoojien työtä helpottavat robotit Ulla ja Seppo.

Siivousalaa koettelee tulevina vuosina valtava osaajapula. Arvioiden mukaan nykyisistä siivousalan ammattilaisista noin viidennes jää eläkkeelle vuoteen 2028 mennessä. Pohjois-Suomessa siivoojista on jo nyt vakava pula.

Kiinteistö- ja toimitilapalveluyritys ISS varautuu tilanteeseen robottien avulla. Tällä hetkellä yhtiön siivoojien rinnalla työskentelee Suomessa 135 siivousrobottia, ja niiden määrä kasvaa 200:een vuoden loppuun mennessä. ISS Palvelut on yli 30 maassa toimivan konsernin etujoukoissa, sillä esimerkiksi muissa Pohjoismaissa ISS vasta pilotoi siivousrobotteja.

”Varaudumme tilanteeseen, jossa siivouksen ammattilaisia ei ole enää työmarkkinoilla riittävästi. Robotit auttavat varmistamaan sen, että suomalaiset työpaikat, koulut ja julkiset tilat pysyvät siisteinä myös tulevaisuudessa. Robotit puhdistavat tiloja tasalaatuisesti ja väsymättä, jolloin ihminen voi keskittyä arvioimaan siivousjälkeä ja tilojen puhtautta. Siivoojien osaamista siis tarvitaan jatkossakin”, ISS:n siivous- ja monipalveluista vastaava liiketoimintajohtaja **Veli-Pekka Kortelainen** sanoo.

”Näemme, että robottien käyttö tulee kolminkertaistumaan seuraavan viiden vuoden kuluessa.”

Yli 4 500 siivousalan ammattilaista työllistävä ISS Palvelut on alan suurin yritys Suomessa. Yhtiön käyttämät siivousrobotit korvaavat ihmisen käyttämiä yhdistelmäkoneita, imureita ja manuaalisia työvälineitä. Lattioiden puhdistukseen keskittyvät siivousrobotit ovat parhaimmillaan suurissa tiloissa, joissa on paljon vapaata lattiapinta-alaa. Robotteja käytetään muun muassa myymälöissä, toimistoissa ja oppilaitoksissa.

Ulla ja Seppo ahertavat Verkkokauppa.comilla

Verkkokauppa.comin myymälässä ja päävarastossa Helsingin Jätkäsaarella on käytetty siivousrobottia jo parin vuoden ajan. Nykyiset kaksi robottia ovat toimineet tiloissa syksystä 2023 lähtien. Toinen puhdistaa lattioita varastotiloissa ja toinen myymälässä.

”Kun ISS:ltä ehdotettiin siivousrobotteja, näytimme ajatukselle heti vihreää valoa. Pyrimme yrityksenä olemaan kehityksen kärjessä, ja panostamme itsekkin uusimpaan teknologiaan ja automaatioon. Siksi robottien käyttö tiloissamme on hyvin luontevaa. Siisteyden ja siivouksen merkitys myymälässä ja varastossa on ensisijaisen tärkeää niin asiakaskokemuksen kuin tehokkuuden kannalta”, Verkkokauppa.comin kiinteistöistä vastaava johtaja **Miika Heinonen** kertoo.

”Robotit on otettu innolla vastaan. Ne pitävät tilat puhtaina ja selvästi kiinnostavat ihmisiä. Asiakkaille järjestämäämme nimikilpailuun tuli 700 ehdotusta! Robottien nimiksi valikoituivat Ulla ja Seppo. Iloksemme yllättävän moni asiakas myös moikkaa myymälässä liikkuvaa Ullaa”, Heinonen jatkaa.

Verkkokauppa.comin tiloissa kumpikin robotti puhdistaa päivän aikana noin tuhannen neliön alueen. Robotti esimerkiksi tunnistaa varastotiloissa liikkuvan trukin ja osaa väistää sitä.

Robotit vähentävät työn fyysistä rasittavuutta

Robotti on tulevaisuudessa osa yhä useampaa työyhteisöä, ja ISS kouluttaa henkilöstöään työskentelemään koneiden kanssa.

”Myymlän siivoamisessa on paljon tekemistä, ja robotti auttaa työssä. Kun se moppaa myymälän lattiaa, voin itse esimerkiksi pyyhkiä pölyjä hyllyiltä tai siivota vessoja. Seuraan myös robotin siivousjälkeä ja varmistan, että lattiat tulevat puhtaiksi”, Verkkokauppa.comin Jätkäsaaren myymälää siivoava **Joni Nsambu** kertoo.

Uusilla siivousmenetelmillä, -välineillä ja koneilla on pystytty vähentämään siivouksen fyysistä kuormittavuutta. Robotit ottavat yhä enemmän vastuulleen fyysistä työtä, kuten imurointia, mikä keventää siivoojan työtä entisestään.

”Kun työaikaa ei tarvitse sitoa koneen ohjaamiseen, siivooja voi nostaa katseen lattiasta ylöspäin ja käyttää säästyneen ajan monipuolisempiin työtehtäviin. Siten työstä saadaan myös mielekkäämpää”, ISS:n Veli-Pekka Kortelainen sanoo.

Fakta: Siivousrobotit

- ISS:n Suomessa käyttämät robotit keskittyvät lattian puhdistukseen. Ne ovat imurirobotteja ja yhdistelmäkonerobotteja, jotka myös pesevät lattiat.
- Robotit sopivat parhaiten suuriin tiloihin, joissa on paljon vapaata lattiapinta-alaa.
- Robotit ohjelmoidaan toimimaan tietyllä alueella tietyn aikaa.
- Robotit työskentelevät hyvin itsenäisesti mutta ihminen huolehtii muun muassa robotin päivittäisestä huollosta.

4.0

Tuemme yhteiskunnan hyvinvointia tarjoamalla työpaikkoja, maksamalla veroja, estämällä korruptiota ja tekemällä kestäviä hankintoja

Valtakunnallisena toimijana, yhtenä Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista ja laaja-alaisen palvelun tarjoajana ISS:llä on mahdollisuus vaikuttaa koko suomalaisen yhteiskunnan hyvinvointiin. Vastuulliset tekomme asiakkaiden, henkilöstön ja ympäristön hyväksi ovat samalla tekoja koko yhteiskunnan hyväksi. Lisäksi torjumme aktiivisesti korruptiota, teemme hankintamme ammattitaitoisesti ja vastuullisesti sekä olemme merkittävä veronmaksaja.

4.1

Luottamusmiestoiminta ja työehtosopimusten kattavuus

Luottamusmiesten ja muiden henkilöstön edustajien näkemyksiä hyödynnetään organisaation kehittämisessä ja muutosten suunnittelussa.

ISS:llä on vahva ja monitasoinen henkilöstön edustuksen rakenne, joka tukee rakentavaa ja jatkuvaa vuoropuhelua työnantajan ja työntekijöiden välillä. ISS:llä toimii noin 40 luottamusmiestä kattavasti eri puolilla organisaatiota. Henkilöstön vaikutusmahdollisuuksia tuetaan myös erilaisten osallistumisfoorumien kautta.

ISS:llä toimii European Works Council (EWC), joka mahdollistaa kansainvälisen tason henkilöstövuoropuhelun konsernin sisällä. Lisäksi järjestetään alueellisia ja valtakunnallisia luottamusmiestapaamisia, jotka vahvistavat paikallisen vuorovaikutuksen jatkuvuutta. Konserniyhteistyöryhmä tuo yhteen työnantajan ja henkilöstön edustajat keskustelemaan strategisista ja kehitykseen liittyvistä teemoista.

ISS:n yhteistyö henkilöstön ja ammattiliittojen kanssa on tunnistettu vahvuudeksi myös ISS:n toteuttamassa kaksoisolennaisuusarvioinnissa.

Henkilöstön osallistaminen on osa ISS:n vastuullisuusstrategiaa. Luottamusmiehillä ja muilla henkilöstön edustajilla on keskeinen rooli, ja heidän näkemyksiään hyödynnetään organisaation kehittämisessä ja muutosten suunnittelussa. Tämä monitasoinen yhteistyömalli vahvistaa työntekijöiden ääntä ja edistää vakaata, osallistavaa ja oikeudenmukaista työelämää ISS:llä.

Työehtosopimusten kattavuus

ISS:llä kaikki työntekijät ja toimihenkilöt kuuluvat työehtosopimusten piiriin. Koko ISS:n henkilöstöstä noin 98 prosenttia kuuluu työehtosopimusten piiriin. Työehtosopimuksia ei sovelleta ylempiin toimihenkilöihin eikä johtoon kuuluviin henkilöihin. Edellä mainittujen henkilöstöryhmien työehdot määräytyvät soveltuvan lainsäädännön mukaisesti.

Harmaan talouden ja korruption torjunta

ISS on sitoutunut vahvasti torjumaan korruptiota ja lahjontaa kaikkialla, missä se harjoittaa liiketoimintaa.

ISS on vahvasti sitoutunut torjumaan korruptiota ja lahjontaa kaikkialla, missä se harjoittaa liiketoimintaa. ISS on ollut osa Yhdistyneiden kansakuntien *Global Compact (UNGC)* -aloitetta ja tukenut sitä sen perustamisesta lähtien.

Korruptio ja lahjonta ovat ehdottomasti kiellettyjä ISS:n toimintaohjeissa (*Code of Conduct*). Toimintaohjeeseen perustuen ISS on antanut lisäksi lahjoja ja vieraanvaraisuutta sekä korruption estämistä koskien erilliset tarkentavat menettelytapaohteet, joita kaikkien ISS:n työntekijöiden on noudatettava. ISS kilpailee asiakkaista vain palveluidensa ja valikoimansa kaupallisten ansioiden perusteella. Toimittajat valitaan tuotevalikoiman kaupallisten ansioiden ja vastuullisuuden perusteella. ISS:n toimintaohjeet ja kaikki menettelytapaohteet läpikäydään ja päivitetään säännöllisesti. Viitatu ohjeistukset vahvistavat entisestään ISS:n ja sen koko henkilöstön sitoutumista liiketoiminnan harjoittamiseen vastuullisesti ja rehellisesti.

Kaikki ISS:n esihenkilöt ovat velvollisia varmistamaan, että heidän työntekijänsä tuntevat ISS:n toimintaohjeet ja sen perusteella annetut tarkennetut menettelytapaohteistukset sekä ymmärtävät ja noudattavat niitä. Pakolliset aiheeseen liittyvät koulutukset suoritetaan verkkokoulutusjärjestelmä MyLearningissä. Koulutukset kuuluvat myös ISS:n perehdytysohjelmaan. Näin varmistetaan koko henkilökunnan sitoutuminen muun muassa korruption vastaiseen toimintaan.

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

Harmaan talouden yleisenä toimintamallina on muun muassa ketjuttaa töitä eteenpäin alihankintaketjussa. ISS:n toimintamallina on alihankintaketjutuksen tietoinen vähentäminen. ISS kieltää alihankkijoitaan ketjuttamasta työtään ilman ISS:n kirjallista etukäteishyväksyntää. ISS noudattaa lakia tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä.

Toimittajien edellytetään kuuluvan Vastuu Groupin *Luotettava kumppani* -palveluun sekä noudattavan toimittajia koskevaa menettelytapasääntöä. Sääntö velvoittaa muun muassa toimimaan soveltuvien lakien ja määräysten, mukaan lukien, muttei rajoittuen kilpailulainsäädännön, tietosuojalainsäädännön ja korruption vastaisten lakien ja määräysten mukaisesti. ISS:llä on nollatoleranssi petokseen, korruptioon tai muuhun vakavaan lainrikkomukseen syylistyneeseen toimittajaan nähden.

ISS:llä on käytössä *Speak Up* -käytäntö sekä tähän kuuluva raportointijärjestelmä, jonka avulla eri sidosryhmät voivat anonyymisti ilmoittaa epäilyistä väärinkäytöksistä ja huolenaiheista.

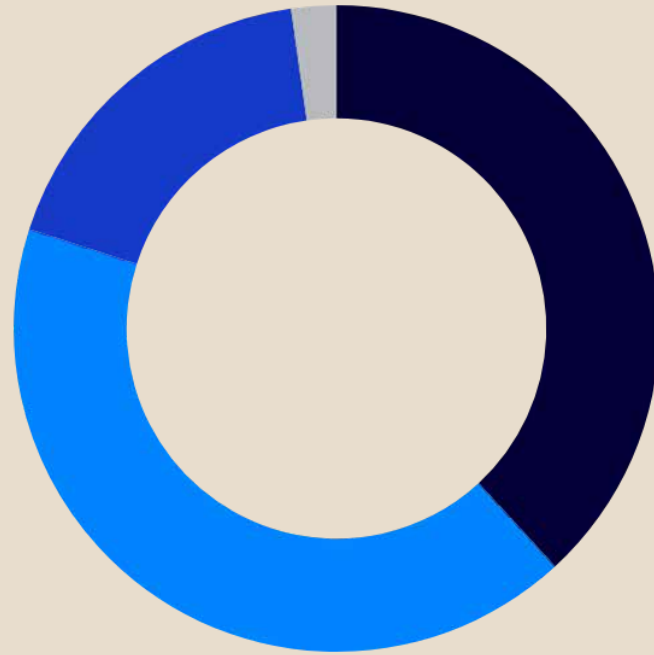
Verojalanjälki

Verojalanjälki kuvaa yrityksen yhteiskunnalle tuottamaa kokonaisverohyötyä.

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 jotka liittyvät yrityksen toimintaan.

ISS:n verojalanjälki vuonna 2024 oli yhteensä 191,6 miljoonaa euroa. Henkilöstöön liittyviä veroluonteisia maksuja oli yhteensä 80 miljoonaa euroa ja työntekijöiden ennakonpidätyksiä 34 miljoonaa euroa. Tuloveroa ISS maksoi yhteensä 4,3 miljoonaa euroa. Arvonlisäveron osuus oli 73 miljoonaa euroa.

Verojalanjälki, yhteensä 191,6 miljoonaa euroa



■ Arvonlisävero 73 milj. € ■ Henkilöstöön liittyvät veroluonteiset maksut 80 milj. €
■ Palkoista pidätetyt ennakonpidätykset 34 milj. € ■ Tuloverot 4,3 milj. €

4.4

Ihmisoikeudet

Olemme vahvasti mukana kiinteistötoimialan sekä matkailu- ja ravintola-alan toimialajärjestöjen toiminnassa ja osallistumme esimerkiksi työperäisen hyväksikäytön torjumiseen liittyviin projekteihin.

ISS tukee, kunnioittaa ja edistää yleismaailmallisten ihmisoikeuksien toteuttamista. Olemme sitoutuneet YK:n kestävän kehityksen tavoitteisiin, joiden yksi tarkoitus on turvata ihmisoikeudet globaalisti. Kunnioitamme ja noudatamme kansainvälisen työjärjestö ILO:n Työelämän perusperiaatteita ja -oikeuksia koskevaa julistusta. Ehkäisemme ihmisoikeusrikkomuksia sekä omassa toiminnassamme että arvoketjussamme yhteistyössä viranomaisten, toimialajärjestöjen ja toimittajiemme kanssa.

ISS:n ihmisoikeuksiin liittyvää toimintaa ohjaavat *Code of Conduct* -toimintaohje ja globaali henkilöstöstandardi (*ISS Global People Standard*). Koulutamme koko henkilöstömme Code of Conduct -toimintaohjeeseen. Kaikkien ISS:n toimittajien tulee sitoutua toimittajien menettelytapasääntöön (*ISS Supplier Code of Conduct*). Muita ihmisoikeuksiin liittyviä politiikkoja, joita noudatetaan koko ISS-konsernissa, ovat *ISS Corporate Governance Policy*, *ISS Sustainability Policy*, *ISS Policy on Safeguarding Children and Vulnerable Adults*, *ISS Speak Up Policy* ja *ISS Anti-Corruption Policy Statement*. [Lue lisää 1.8.3 Toiminnan periaatteet -kappaleesta.](#)

Ihmisoikeusriskit kartoitetaan kansainvälisesti ja maakohtaisesti

ISS kartoittaa toimintaansa vaikuttavia ihmisoikeusriskejä osana laajempaa maakohtaista riskiarviota, joka pohjautuu ISS-konsernin kansainväliseen riskiarvioon. Sitoutumisemme ihmisoikeuksiin tarkoittaa, että meillä on nollatoleranssi epäeettisiin työkäytäntöihin, kuten lapsityövoimaan, ihmiskauppaan ja moderniin orjuuteen. Tuemme ja edistämme yksilöllisiä ja kollektiivisia ihmisoikeuksia ja työntekijöiden oikeuksia, mukaan lukien yhdistymisvapaus, terveys ja turvallisuus, ihmisarvoiset työolot sekä henkilö- ja tietosuojat.

ISS:n toiminnassa ihmisoikeusriskit paikantuvat etenkin alihankintaketjuihin. Toimittajien menettelytapasäännön lisäksi riskiä torjutaan uusien alihankkijoiden ja toimittajien tarkastusprosessilla ja konsernitasolta määritellyillä kriittisten toimittajien auditoinneilla. Esimerkiksi työntekijöidemme vaatetuksessa ISS:llä käytetään globaalisti vain ISS-konsernin hyväksymiä toimittajia.

Henkilöstövaltaisena palveluyrityksenä ja yhtenä Suomen suurimpana yksityisenä työnantajana meillä on korostunut vastuu ihmisoikeuksien noudattamisessa. ISS varmistaa ihmisoikeuksien noudattamisen riittävällä koulutuksella, sisäisillä ohjeistuksilla ja valvonnalla. Keskitetyn työsuhdeneuvonnan lisäksi jokaisessa ISS:n liiketoimintayksikössä toimii oma henkilöstöpäällikkö esihenkilöiden ja henkilöstön tukena muun muassa työhyvinvointi-, koulutus- ja työsuhteasioiden hoitamisessa.

Teemme jatkuvaa yhteistyötä kiinteistöpalvelualan sekä ravintola-alan toimialajärjestöjen kanssa ja osallistumme esimerkiksi työperäisen hyväksikäytön torjumiseen liittyviin projekteihin. Harmaan talouden torjumiseksi olemme ottaneet työntekijöillämme käyttöön toimialajärjestötasolla kehitetyn kuvallisen ja veronumerollisen henkilökortin.

Käytössä olevat ilmoituskanavat

ISS:llä on käytössään konsernitasoinen Speak Up -käytäntö, joka tukee rehellisyyttä, avoimuutta ja vastuullista toimintaa. Speak Up on osa ISS:n eettisen liiketoiminnan kokonaisuutta ja keskeinen väline väärinkäytösten ehkäisemisessä ja epäkohtien esiin nostamisessa.

Speak Up -kanava on työntekijöiden, toimittajien ja muiden sidosryhmien käytettävissä, ja sen kautta voi nimettömästi ja luottamuksellisesti ilmoittaa epäilyistä rikkomuksista, kuten korruptiosta, epäasiallisesta kohtelusta, syrjinnästä tai ISS:n toimintaperiaatteiden (Code of Conduct) vastaisesta toiminnasta.

Kanava on ulkopuolisen ja riippumattoman palveluntarjoajan hallinnoima ja löytyy avoimesti ISS:n verkkosivuilta. Ilmoitukset seuloa ulkopuolinen lakiasiaintoimisto. Tämä varmistaa ilmoitusten puolueettoman käsittelyn ja suojaa mahdollisilta eturistiriidoilta. Ilmoitusten käsittelyssä noudatetaan tarkkaa prosessia, jossa varmistetaan ilmoittajan anonymiteetti ja asianmukainen jatkokäsittely konsernin sisällä.

Kanavan käyttöä seurataan säännöllisesti, ja johdolle raportoidaan anonymisti ilmoitusten lukumäärät, aihealueet ja käsittelyajat. Vuonna 2024 Speak Up -kanavan kautta tehtiin noin yksi ilmoitus kuukaudessa, ja yleisimmät aiheet liittyivät esihenkilötoimintaan ja henkilöstöjohtamiseen. Ilmoitusten analyysiä hyödynnetään myös ennaltaehkäisevän koulutuksen ja ohjeistuksen kehittämisessä.

Speak Up -kanavan rinnalla ISS:llä on Suunta-järjestelmä, joka on suunniteltu erityisesti epäasiallisesta kohtelusta työyhteisössä ilmoittamiseen. Suunta on henkilöstölle tarkoitettu, matalan kynnyksen väylä ottaa esiin tilanteita, jotka liittyvät esimerkiksi syrjintään, kiusaamiseen tai muihin työyhteisön haasteisiin. Suunta-ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti.

Vuonna 2024 ISS:n omassa toiminnassa tai sen alihankkijoiden toiminnassa ei tunnistettu yhtään todettua ihmisoikeusrikkomusta. Ilmoituskanavat ovat osa tätä varmistavaa kokonaisuutta.

Koulutus ja perehdytys

Speak Up -käytännön tuntemus on osa ISS:n jokaisen työntekijän osaamisperustaa:

Koko henkilöstö koulutetaan Speak Up -periaatteisiin osana ISS Code of Conduct -verkkokurssia, joka on pakollinen kaikille työntekijöille. Koulutus uusitaan kahden vuoden välein, ja suoritusten toteutumista seurataan MyLearning-järjestelmässä.

Speak Up -kanava esitellään myös perehdytyksessä uusille työntekijöille, osana eettisiä toimintaperiaatteita ja vastuullisuutta. Näin ISS varmistaa, että jokaisella työntekijällä on tietoisuus omista oikeuksistaan ja luottamuksellinen väylä puuttua havaittuihin epäkohtiin.

Esihenkilöt ovat velvollisia varmistamaan, että työntekijät tuntevat Speak Up -periaatteet ja tietävät, miten ja milloin niitä käytetään. Tarvittaessa tarjotaan lisätukea esihenkilöroolin näkökulmasta.

4.5

Vastuullinen hankintaketju

Yhteistyö toimittajiemme kanssa on avainasemassa hiilijalanjälkemme

Olemme sitoutuneet vähentämään raaka-aineiden ja muiden tuotteiden hankinnasta syntyviä Scope 3 -päästöjä, jotka muodostavat merkittävän osan hiilidioksidipäästöistämme. Tavoitteenamme on saavuttaa Net Zero koko arvoketjumme osalta vuoteen 2040 mennessä. Vuonna 2024 käyttöön otettu uusi

hankintastandardimme tukee tätä tavoitetta vahvistamalla ympäristövastuun periaatteita ja ihmisoikeuksien kunnioittamista toimitusketjussamme.

Ympäristövaikutuksemme muodostuvat pääasiassa hankkimistamme materiaaleista ja palveluista, joten yhteistyö toimittajiemme kanssa on avainasemassa hiilijalanjälkemme pienentämisessä. Uusi hankintastandardimme sisältää entistä tarkempia ympäristövastuun vaatimuksia, kuten energiatehokkuus- ja päästövähennystavoitteet sekä vastuulliset materiaalivalinnat. Lisäksi kilpailutuksiin on lisätty ympäristövastuullisuusvaatimus: tarjoajien on osoitettava, kuinka heidän toimintansa ja tuotteensa edistävät vastuullisuustavoitteita. Hankintastandardin mukaisesti ympäristövastuullisuuden painotuksen tulee olla kilpailutuksissa vähintään 20 prosenttia.

Pyrimme jatkuvasti kehittämään niin hankinnan henkilöstömme kuin toimittajiemme vastuullisuusosaamista. Vuonna 2024 järjestimme webinaarin, jonka tavoitteena oli perehdyttää ja sitouttaa toimittajia vastuullisuustavoitteisiimme. Vuonna 2025 hankinnan henkilöstömme osaamista kehitetään vastuullisuuskoulutuksissa. Toinen vuoden 2025 pääteemamme on *ISS Supplier Sustainability Engagement Program*, jonka avulla sitoutamme ja tuemme merkittävimpiä toimittajiamme heidän päästövähennystavoitteidensa toteuttamisessa. Lisäksi mittaamme liiketoiminnan tyytyväisyyttä suurimpiin toimittajiin vuodesta 2025 alkaen.

Hankintastandardimme edellyttää, että toimittajat toteuttavat ympäristövaikutustensa arvioinnin ja sitoutuvat vähentämään päästöjään.

Toimittajien ja yhteistyökumppaneiden arviointi ja valinta

Toimittajiemme valinta perustuu tarkasti määriteltyn ja dokumentoituun valintaprosessiin. Olemme asettaneet ehdottomat minimivaatimukset.

Hankintastandardimme edellyttää, että toimittajat toteuttavat ympäristövaikutustensa arvioinnin ja sitoutuvat vähentämään päästöjään. Tämä sisältää siirtymisen vähäpäästöisiin kuljetusratkaisuihin ja uusiutuvan energian käyttöön.

Analysioimme toimittajia myös toimialan, maantieteellisen toiminta-alueen sekä taloudellisen ja työvoimaprofiilin perusteella. Toimittajiemme on myös noudatettava ISS:n eettisiä periaatteita, kuten työntekijöiden oikeudenmukaista kohtelua ja turvallisia työoloja.

Vuodesta 2024 lähtien 100 prosenttia uusista toimittajistamme on hyväksynyt toimittajan toimintaohjeet (*ISS Supplier Code of Conduct*). Otamme myös vuoden 2025 alusta käyttöön mittarin, jolla seuraamme Supplier Code of Conductin hyväksyneiden toimittajien määrää. Prosessi on ehdoton ja järjestelmämme automaattisesti ohjaama; mikäli toimittaja ei hyväksy toimintaohjeita, ei toimittajaa ole mahdollista aktivoida tilattavaksi toimittajaksi järjestelmäämme.

Kaikkien toimittajiemme tulee kuulua *Vastuu Groupin* Luotettava Kumppani -palveluun, jonka avulla seuraamme tilaajavastuulain velvoitteiden täyttämistä. Kaikki paikalliset alihankintasopimukset tehdään ISS:n valmiille sopimus pohjille, joissa on vakiomuotoisena sisältönä lakisääteiset sekä ISS:n ympäristö-, vastuullisuus- ja turvallisuusvaatimukset toimittajille. Säännöllisissä yhteistyötapaamisissa toimittajiemme kanssa käymme kvartaaleittain läpi tietyt mittarit, kuten toimitusvarmuus, työtataturmien määrä kohteissamme sekä reklamaatiot.

Ihmisoikeuksien valvominen hankintaketjussamme

Edellytämme, että kaikki toimittajat noudattavat kansainvälisiä työelämän oikeuksia koskevia sopimuksia. Tämä tarkoittaa muun muassa lapsityövoiman käytön kieltoa, työntekijöiden oikeutta järjestäytyä ja turvallisten työolojen takaamista. Lisäksi vaadimme, että toimittajat toimivat läpinäkyvästi ja raportoivat työoloihinsa liittyvistä riskeistä ja niiden hallinnasta. Olemme sitoutuneet varmistamaan, että hankintaketjussamme ei esiinny hyväksikäyttöä tai syrjintää. Uusi hankintastandardimme velvoittaa toimittajamme suorittamaan säännöllisiä *due diligence* -selvityksiä ja osallistumaan ISS:n järjestämiin vastuullisuuskoulutuksiin.

Toimittajien vaatimustenmukaisuus ja valvonta

Ryhdyimme yhteistyöhön uusien toimittajien kanssa suoritettuaamme ensin riskienarvioinnin, jossa arvioidaan riskejä ja niiden todennäköisyyttä ISS:lle ja asiakkaillemme. Kaikki toimittajat arvioidaan osaluueittain: lain ja säädösten vaatimukset; sosiaalisen vastuun vaatimustenmukaisuus; maantieteelliset riskit; ympäristövastuullisuus; maineriskit; lahjonta ja korruptio sekä kyseisen toimittajan tuottamaan palveluun liittyvät riskit.

Valitsemme kumppaniksemme toimittajat, jotka toimivat yhdenmukaisesti ISS:n pääasiallisten vaatimusten osalta. Tunnistettujen pienempien riskien vaikutuksia pyritään vähentämään toimitasuunnitelmien ja sopimusehtojen kautta. Riskejä seurataan vuosittaisissa uudelleenarvioinneissa, ja poikkeamat ratkotaan tiiviissä yhteistyössä. Näin varmistetaan, että riskien vaikutukset vähenevät ja ISS:n hankintaketjun

toimittajat täyttävät ISS:n standardien minimivaatimukset. Myös Speak Up -ilmiantopolitiikkamme koskee toimittajiamme.

Työskentelemme tiiviissä yhteistyössä avaintoimittajiemme ja kumppaneidemme kanssa arvioidaksemme tietyt riskialueet due diligence -selvityksillä sekä vuosittaisilla riskiperusteisilla auditoinneilla. Riskiperusteisten auditointien lisäksi olemme vuonna 2024 panostaneet toimittajavalintaan ja riskiseurantaan sekä kumppanien kanssa tehtävään yhteistyöhön. Tämä kattaa arvioinnin ISS:n hallinnon ja politiikan vaatimusten noudattamisesta epäeettisen toiminnan suhteen: yhdistymisvapaus; työterveys ja -turvallisuus; työehdot; lapsityövoima; ympäristönsuojelu; alihankinta; talous ja sopimusten noudattaminen. Tämän yhteistyön kautta löydämme lisää keinoja nostaa kumppanuutemme tasoa avaintoimittajien ja kumppaneiden kanssa.

ISS hallinnoi korkean riskin toimittajia sekä kumppaneita tarkoin määritellyn prosessin avulla. Prosessi kattaa toimittajien tarkastuksen, sopimusten teon, yhteistyön aloittamisen, jatkuvan toimittajasuhteen seurannan (suorituskykyarvioinnit, poikkeamien hallinta ja vuosittainen riskiperusteinen auditointi) sekä toimittajasuhteen päättämisen prosessin.

Kehitämme jatkuvasti toimintaamme entistä tehokkaampien logististen ratkaisujen löytämiseksi.

Vastuullisuus hankintaketjussamme on käytännön tekoja

ISS kehittää jatkuvasti toimintaansa entistä tehokkaampien logististen ratkaisujen löytämiseksi. Työkoneissa ja tuotantoautoissa on käytössä paikannus- ja ajonseurantalaitteet käytön ja liikkumisen optimoimiseksi. Konekanta on nykyaikaista, joten koneiden päästöt ja melutaso ovat alhaiset. Sähkökäyttöisten tuotantoautojen osuutta autokannasta lisätään vuosittain.

Tavoitteenamme on saavuttaa Net Zero vuonna 2030 Scope 1:n ja 2:n osalta. Scope 1 sisältää tuotantoajoneuvoista ja työkoneista aiheutuvat päästömme. Tähän tavoitteeseen pyrimme muun muassa sähköistämällä tuotantoautokantaamme sekä ottamalla laajamittaisesti käyttöön sähkökäyttöisiä pienkoneita.

Ajoneuvokalustoa koskeva standardimme ohjaa autokantamme sähköistämiseen. Lisäksi ISS:llä pyritään päästöjen vähentämiseen myös muilla keinoin, muun muassa ajoneuvokannan oikean koon määrittämisellä, uusiutuvien polttoaineiden käytöllä, ajokäyttäytymisen mukauttamisella, reitityksen ja hyötykuorman optimoinnilla sekä ajoneuvokannan sähköistämällä. Näitä kaikkia keinoja tarvitaan vastuullisuustavoitteidemme saavuttamiseksi.

Siivous- ja ravintolapalveluiden osalta hankinta varmistaa, että tilaukset ja toimitukset on keskitetty kilpailutuksissa valituille toimittajille. Keskittämällä tilaukset ja toimitukset sopimustoimittajille varmistamme muun muassa mahdollisimman pienet logistiikan päästöt. Sopimustoimittajiksi valitaan yrityksiä, joilla on konkreettisia vastuullisuustavoitteita ja -tekoja. Esimerkiksi ruokatuotteen päättukkurimme hyödyntää runkokuljetuksissa erikoispitkiä Ekorekkoja ja kaksikerrospäkkäryjä.

Elintarvikekilpailutuksissa varmistamme muun muassa, että valituksi tulevalle sopimustoimittajalla on tuotantoeläinten hyvinvointiin ja kestävään kalastukseen liittyvät sertifikaatit ja konkreettisia tekoja ruokatuottajien toimeentulon, pakkausten ja luomutuotteiden valikoiman osalta.

Siivouksen osalta keskitämme ostoja sopimustoimittajille, jotka konkreettisin teoin ovat tukemassa meitä omassa vastuullisuustavoitteessamme. Lisäksi sopimustoimittajamme kehittävät kanssamme vastuullisempia siivoustuotteita ja -menetelmiä.



Vastuullisuus on ISS:llä koko kumppaniverkoston yhteistyötä, jossa kaikkia velvoittaa sama tavoite: ilmastonmuutoksen hillitseminen. Jotta ilmastotavoitteet voivat toteutua, tarvitaan vastuullisia hankintoja sekä koko arvoketjun sitoutuminen tavoitteisiin.

Kiinteistöt aiheuttavat yli kolmanneksen Suomen kasvihuonepäästöistä, ja merkittävin osa niistä syntyy kiinteistön käytön aikana – eli juuri silloin, kun ISS:n ammatillaiset tuottavat kiinteistöpalveluita asiakkaille heidän kiinteistöissään.

– Meillä kiinteistöalan ammattilaisilla on merkittävä vaikutusmahdollisuus rakennetun ympäristön päästöihin. Olemme myös sitoutuneet tukemaan asiakkaitamme päästöjen vähentämisessä, sanoo ISS:n vastuullisuusjohtaja **Taina Tilus**.

Vastuullisuus on koko ISS-konsernin strateginen painopistealue. ISS:llä on asetettu *Science Based Targets* -aloitteen hyväksymät ilmastotavoitteet. Scope 1:n ja 2:n osalta eli esimerkiksi ajoneuvojen ja työkoneiden sekä ostetun energian päästöjen osalta nettonollatavoite on vuonna 2030. Koko arvoketjun osalta, mikä kattaa myös Scope 3 -päästöt eli kaikki toiminnan epäsuorat päästöt, nettonollatavoite on vuonna 2040.

Kestävyyssraportointidirektiivi (CSRD, Corporate Sustainability Reporting Directive) kirittää ISS-konsernia kohti asetettuja tavoitteita. ISS-konserni on mukana ensimmäisessä aallossa yrityksiä, joita raportointivelvoite koskee.

– Tämä tarkoittaa sitä, että raportointivaatimukset alkavat vaikuttaa välillisesti myös niihin organisaatioihin, joilla itsellään ei ole välttämättä vielä raportointivelvoitetta, Tilus lisää.

ISS Suomi uudistaa parhaillaan ilmastotiekartaansa. Palveluiden hiilijalanjälkeä on laskettu vuodesta 2019 alkaen, sisältäen koko arvoketjun päästöt. Oleellista vastuullisuustyössä on tiivis yhteistyö koko arvoketjun osalta. Kun ISS tuottaa palveluita omille asiakkailleen, tavarantoimittajien tuotteet sekä alihankkijoiden ja muiden kumppaneiden osaaminen ovat tärkeässä roolissa. Koska monet ISS:n isoista asiakkaista ovat raportointivelvoitteen piirissä, vaatimukset päästöjen raportointiin koskevat myös ISS:n kumppaneita.

– Meidän päästömme eivät ole vain niitä, jotka syntyvät meidän tiloissamme tai liikkuesssa; yhteistyökumppaniemme toiminnasta aiheutuu iso osa päästöistä, jotka ovat osa asiakaskohteissa tuottamiemme palvelujen päästöjä. Silloin on tärkeää, että myös kumppaneidemme alihankkijat ja tavarantoimittajat sitoutuvat samoihin tavoitteisiin. Meidän pitää päästä koko arvoketjun läpi tässä asiassa, kertoo ISS:n hankintajohtaja Katri Rissanen.

ISS-konserni on äskettäin lanseerannut uuden hankintastandardin, jonka sisältämät entistä laajemmat vastuullisuusnäkökulmat hankintayksikkö huomioi tehdessään toimittajavalintoja. Uusi hankintastandardi otetaan käyttöön ensin isojen kumppaneiden kanssa, mutta myöhemmässä vaiheessa hankintastandardi laajennetaan koskemaan myös pieniä ja keskisuuria kumppaneita.

Käytännössä hankintastandardin noudattaminen tarkoittaa sitä, että toimittajilta edellytetään sitoutumista tieteeseen perustuviin tavoitteisiin, suunnitelmaa päästöraportoinnin aloittamisesta sekä osallistumista Carbon Disclosure Projectin tai vastaavan tiedonjulkistamiskehyksen, kuten EcoVadiksen tai Standard &

Poor'sin arviointiin. Vuodesta 2025 alkaen ISS tulee kysymään toimittajilta tuotteiden ja palveluiden päästökertoimia sekä nostaa myös vastuullisuustoimenpiteet tapaamisten agendalle.

– Toivomme, että tapaamisissa toimittajat varautuvat aktiivisesti kertomaan, mitä he ovat tekemässä ilmastoasioiden eteen ja avaavat omaa suunnitelmaansa sekä tehtyjä toimenpiteitä. Toki me aina keskustelemme toimittajan kanssa ja mietimme yhdessä, mitä voimme tehdä, jos toimittajalla ei ole vielä valmiutta rakentaa omia suunnitelmia, ja laadimme yhdessä etenemissuunnitelmaa, Rissanen sanoo.

Lisäksi suurimpien toimittajien tulee liittyä Vastuu Groupin Luotettava kumppani 2.0 -palveluun, joka näyttää yrityksistä laajemmin tietoa muun muassa vastuullisuuteen liittyen. Jatkossa, kun ISS tekee kilpailutuksia, vastuullisuuskysymyksillä on vähintään 20 prosentin painoarvo päätöksenteossa.

– Teemme kaikki isot kilpailutukset sähköisessä järjestelmässä, jossa vastuullisuuden kannalta tärkeät kysymykset näkyvät hyvin selkeästi, Rissanen lisää.

Rissanen korostaa, että raportoinnin lisäksi tarvitaan käytännön toimenpiteitä, jotta päästöjen kasvaminen saadaan minimoitua. Päästöihin on mahdollista vaikuttaa kiinnittämällä huomiota esimerkiksi ravintolapalveluiden raaka-aineisiin, siivouksen menetelmiin ja välineisiin sekä kiinteistöhuollon ja teknisten palveluiden tuotevalintoihin ja liikkumiseen.

Ravintolapalveluissa on tärkeä lisätä kasviperäisten tuotteiden käyttöä sekä valita sertifioituja tuotteita aina, kun mahdollista. Myös tuotteiden pakkauskoolla on suuri merkitys: liian pienistä pakkauksista syntyy paljon jätettä, kun taas liian isoista pakkauksista jää herkästi hävikkiä. Siivouspalveluissa ISS on tehnyt jo usean vuoden ajan kemikaalivapaata siivousta asiakkailleen. Lisäksi kierrätetystä raaka-aineesta valmistetut muovituotteet ja pehmopaperivalinnat vaikuttavat suoraan siivouksen päästöjen syntymiseen. Kiinteistöhuollossa ja teknisissä palveluissa taas on tärkeää, että valitaan vähäpäästöisiä tuotteita, joiden tekemiseen on käytetty mahdollisimman vähän luonnonvaroja. Myös kuljetusten aiheuttamilla päästöillä on iso rooli.

ISS käy jokaisen alihankkijan kanssa tapaamisissa tarkemmin läpi, mitä juuri kyseinen yritys voi tehdä vähentääkseen päästöjä, mutta Rissanen kannustaa jokaista alihankkijaa miettimään itsenäisesti, miten omassa liiketoiminnassaan voisi vähentää päästöjä. Pienetkin ympäristön ja ilmaston eteen tehdyt asiat auttavat hillitsemään ilmastomuutosta.

– Nyt on tärkeää, ettei ole vain paperilla asioita vaan ruvetaan kaikki oikeasti toimimaan, Rissanen summaa.

4.6

Sidosryhmäyhteistyö

Sidosryhmien odotuksia kartoitetaan jatkuvalla vuoropuhelulla ja tavoitteiden seurannalla.

ISS Suomi keskittyy liiketoimintansa kannalta olennaisiksi tunnistettuihin avainsidosryhmiin, joita ovat oma henkilöstö, asiakkaat, potentiaaliset työntekijät, toimittajat ja alihankkijat, viranomaiset, media sekä järjestöt. Näiden sidosryhmien odotukset ja tarpeet ohjaavat vastuullisuustyötämme, ja yhteistyön tavoitteena on varmistaa liiketoimintamme vastuullisuus, läpinäkyvyys ja jatkuva kehittäminen.

Sidosryhmien odotuksia kartoitetaan jatkuvalla vuoropuhelulla, tavoitteiden seurannalla sekä palautteen, kyselyiden ja haastattelujen avulla. Mittaamme vuosittain muun muassa henkilöstö- ja asiakastytytyväisyyttä, minkä pohjalta tunnistamme kehitysalueet ja kehitämme sidosryhmäyhteistyötämme.

Vuoden 2024 henkilöstökyselyn vastausten pohjalta koko ISS Suomen kehystoimenpiteiksi valikoituivat viestinnän ja yhteisöllisyyden sekä oppimisen ja osaamisen kehittäminen entisestään.

Vuoden 2024 asiakaskyselyssä ISS:n vahvuuksiksi nousivat työturvallisuus (4,2/5) ja henkilöstön hyvinvoinnista huolehtiminen (3,9/5). Useissa asiakkuuksissa tunnistettiin myös ISS:n asiakasorganisaatiolähtöisen toimintamallin tuomia hyötyjä. Kehityskohteiksi tunnistettiin yhteistyön ja tiedonkulun vahvistaminen asiakkuuksissa, joissa useampi palvelualue toimii samanaikaisesti.

Avoin viestintä ja sidosryhmäyhteistyö

ISS on sitoutunut avoimeen ja aktiiviseen vuoropuheluun sidosryhmiensä kanssa. Varmistamme säännöllisellä viestinnällä, että toimintamme on läpinäkyvää ja että sidosryhmämme saavat ajantasaista

tietoa vastuullisuustyöstämme. Julkaisemme vuosittain yritysvaluuraaportin, jossa käsittelemme ympäristövastuuta, sosiaalista vastuuta ja hyvää hallintotapaa. Lisäksi tarjoamme sidosryhmillemme ajankohtaista tietoa verkkosivuillamme, sosiaalisen median kanavissamme sekä asiakas- ja muissa sidosryhmätapaamisissa.

Teemme yhteistyötä viranomaisten ja järjestöjen kanssa ja osallistumme alan verkostoihin, joissa kehitetään vastuullisia käytäntöjä ja yhdenvertaisempaa työelämää. Median kautta tarjoamme tietoa vastuullisuustoimenpiteistämme ja liiketoimintamme vaikutuksista. Potentiaalisille työntekijöille viestimme ISS:stä vastuullisena työnantajana ja tarjoamme mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen.

Alla oleva taulukko havainnollistaa, miten eri sidosryhmien kanssa tehtävä yhteistyö toteutuu käytännössä.

Eettisyys ja vastuullisuuden varmistaminen

ISS Palveluiden toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet, jotka varmistavat läpinäkyvän ja vastuullisen päätöksenteon. Noudatamme tiukkoja toimintaperiaatteita hankinnoissamme, asiakassuhteissamme ja henkilöstöjohtamisessamme. Kaikkia työntekijöitämme koskee eettinen ohjeistus, joka ohjaa päätöksentekoa ja päivittäistä toimintaa.

Osana eettisen toiminnan varmistamista ylläpidämme anonyymia ilmoituskanavaa, jonka kautta työntekijät ja muut sidosryhmämme voivat ilmoittaa mahdollisista väärinkäytösepäilyistä tai eettisistä rikkomuksista luottamuksellisesti. Kaikki ilmoitukset käsitellään asianmukaisesti ja niihin reagoidaan viipymättä. Lisäksi valvomme toimintaamme säännöllisten sisäisten tarkastusten sekä ulkoisten auditointien avulla.

Tuki ja sponsorointi

ISS Suomi keskittyy tukemaan hankkeita, jotka edistävät yhdenvertaista työelämää ISS:n monimuotoisuus-, yhdenvertaisuus- ja yhteenkuuluvuusstrategian mukaisesti.

Vuonna 2024 ISS osallistui Taitaja SM-ammattitaitokilpailuun valtakunnallisena kumppanina. Tapahtuma toi yhteen tulevaisuuden osaajia eri aloilta ja tarjosi ISS:lle mahdollisuuden edistää vastuullisen työnantajakuvan rakentamista sekä tukea ammatillisen koulutuksen arvostusta. Taitaja-yhteistyö tukee ISS:n monimuotoisuus-, yhdenvertaisuus- ja yhteenkuuluvuusstrategiaa sekä pitkän aikavälin osaajapolitiikkaa.

ISS noudattaa globaalia sponsorointiohjeistusta sponsoroinnin ja tukimainonnan asianmukaisuuden ja läpinäkyvyyden varmistamiseksi. ISS:llä on lisäksi lahjonnan ja korruption vastaiset ohjeet, joilla varmistetaan eturistiriitojen välttäminen.

SULJE CASE

ISS tukee nuorten ammatillista osaamista Taitaja-kilpailun yhteistyökumppanina



Taitaja-tapahtumassa kilpaillaan vuosittain ammatillisiin perustutkintoihin perustuvien lajien Suomen mestaruuksista. ISS:n monimuotoisuus- ja yhdenvertaisuusstrategia näkyy käytännön tasolla Taitaja-kilpailun yhteistyökumppanuudessa.

Taitaja on ammatillisen koulutuksen suur tapahtuma, jossa eri alojen taitavimmat opiskelijat mittelevät Suomen mestaruuksista omien alojensa tehtävissä. Tapahtuma järjestetään joka vuosi oppilaitosten ja yritysten yhteistyöllä. Tällä viikolla käydyssä finaalissa oli mukana satoja opiskelijoita yli viidessäkymmenessä lajissa. Tapahtumassa oli myös TaitajaPLUS-sarja, joka oli suunnattu erityistä tukea tarvitseville opiskelijoille.

ISS lähetti kilpailuihin kuusi kokenutta ammattilaista arvioimaan omien alojensa huippuja. Tapahtuma on tuomareillekin tärkeä, sillä se tuo alalle ja ISS:lle näkyvyyttä ja uusia ammattilaisia. Finaaliviikko on myös mahdollisuus verkostoitua nuorten kanssa sekä oppia heiltä alan uusimmista menetelmistä.

-Olen koko työurani ajan halunnut johtaa, tukea ja ylläpitää alani ammattiosaamista ja tuoda julkisesti esille kokin ammattiosaamisen ja loppututkinnon tärkeyttä. Tuomaroimalla pääsen parhaiten verkostoitumaan nuorten kanssa ja edustamaan työnantajaani ISS:ää myös tällä tavalla. Samalla opin kisaajilta varmasti uusia menetelmiä ja prosesseja, joita voin toteuttaa meidänkin toimipaikoillamme, kertoo ISS:n ravintolapalveluiden tuotepäällikkö **Terhi Paldan**, joka tuomaroi ravintola- ja cateringpalvelujen lajia TaitajaPLUS-finaalissa.

Arvostusta monimuotoiselle osaamiselle

ISS:n monimuotoisuus- ja yhdenvertaisuusstrategia näkyy käytännön tasolla Taitaja-kilpailun yhteistyökumppanuudessa.

- Haluamme, että jokainen nuori voi olla ylpeä osaamisestaan ja ammatistaan. Tätä sanomaa kuvastaa myös Taitajan aihetunniste #YlpeästiAmmattilainen. Noin 8 000 ammattilaista työllistävänä yrityksenä meillä on halu ja velvollisuus huolehtia monimuotoisuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta kaikessa toiminnassamme. Näitä arvoja edistimme erityisesti TaitajaPLUS-sarjassa, jossa olimme mukana kumppanina, kertoo ISS:n osaamisen kehittämisestä ja vastaava johtaja **Jaana Junell**.

Taitaja tarjoaa yrityksille mahdollisuuden näyttää, että ne arvostavat ammattiin opiskelevia nuoria. Monet aloista, jotka edellyttävät ammatillista osaamista, kärsivät jo nyt työvoiman puutteesta, joten yritysten ja alan on syytä panostaa siihen, että ne vaikuttavat kiinnostavilta nuorten näkökulmasta.

-Viestin tuomarina vahvasti alan tärkeyttä ja keinoja, miten kuka vaan voi halutessaan kehittää ammattitaitoaan ja pärjätä jatkuvassa muutoksessa. Tulevaisuus on nuorten, ja tuomalla positiivista asennetta tekemiseen saamme myös positiivisia ammattilaisia meille töihin, Paldan kommentoi.

ISS:n järjestötoiminnan tavoite on turvata kiinteistöpalvelualan toimintaedellytykset.

Toiminta järjestöissä

ISS:n järjestötoiminnan tavoite on turvata kiinteistöpalvelualan toimintaedellytykset.

ISS:n toimitusjohtaja **Jukka Jäämaa** on Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varman hallintoneuvoston jäsen. Henkilöstöjohtaja **Maria Pajamo** on Kiinteistötyönantajat ry:n hallituksen puheenjohtaja, Elinkeinoelämän keskusliitto EK:n hallituksen jäsen, Keskuskauppakamarin osaavan työvoiman valiokunnan jäsen ja Helsingin seudun kauppakamarin valtuuskunnan jäsen. Talousjohtaja **Seppo Haapalainen** on Työeläkevakuutusyhtiö Elon työntantajien neuvottelukunnan ja LähiTapiola Vahinkovakuutuksen hallintoneuvoston jäsen.

Läpinäkyvyys ja jatkuva kehittäminen

ISS Palvelut todentaa toimintansa tuloksia ulkoisten kumppaneiden myöntämillä sertifikaateilla ja vastuullisuusluokituksilla. [Lue lisää 1.8.3 Toiminnan periaatteet -kappaleesta.](#)

Kehitämme toimintamallejamme jatkuvasti varmistaaksemme, että vastuullisuustyömme vastaa sidosryhmien odotuksia sekä tukee kiinteistöpalvelualan kehitystä.

Sidosryhmät	
Henkilöstö	Palaute- ja kehityskeskustelut
	Säännölliset tiimipalaverit (min. 4 krt/vuosi)
	European Works Council -toiminta
	Säännöllinen luottamusmiesyhteistyö
	Alueelliset yhteistoimintakokoukset
	Konsernin yhteistyöryhmän tilaisuudet
	Työsuojelutoiminta
	Sisäisen viestinnän kanavat, kuten MyISS, Esihenkilön intra ja kuukausittaiset johdon infot
	MyVoice-henkilöstötutkimus ja tiimitulosten purkutilaisuudet
Asiakkaat	Vuoropuhelu
	Yhteistyöpalaverit
	Kehittämissuunnitelmat
	Avainasiakkuuksien suositteluhalukkuutta mittaava asiakastytyväisyyskysely (NPS)
	Asiakaskohtaiset tyytyväisyyskyselyt kiinteistöjen käyttäjille
Toimittajat ja alihankkijat	Säännölliset kehityskokoukset avaintoimittajien kanssa
	Tavoitteiden seuranta suurimpien toimittajien kanssa
	Toimittaja-arvioinnit ja toimittajapalautteet
Elinkeino- ja työnantajajärjestöt, viranomaiset	Kiinteistötyönantajat ry- ja Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelut MaRa ry -työnantajaliittojen jäsen
	Toiminta järjestöissä
	Kyselyt
	Yhteistyöhankkeet
	Vuoropuhelu viranomaisten kanssa
	Kyselyihin vastaaminen

5.0

Raportointiperiaatteet ja politiikat

ISS Palvelut Oy:n yritysraportti 2024 kertoo ISS:n taloudellisesta, yhteiskunnallisesta sekä ympäristöön ja henkilöstöön liittyvästä toiminnasta. Toiminnasta raportoidaan ISS:n keskeisten vastuullisuusteemojen mukaisesti sekä raportointiohjeisto Global Reporting Initiativen GRI-standardit huomioiden.

5.1

Raportointiperiaatteet ja GRI-indeksi

*Yritysvastuuraportissa esitetyt tiedot
perustuvat ISS:n ja sen
yhteistyökumppaneiden järjestelmien
lukuihin.*

ISS Palvelut Oy:n yritysraportti 2024 sisältää perustiedot ISS Palvelut Oy:n taloudellisesta, yhteiskunnallisesta sekä ympäristöön ja henkilöstöön liittyvästä toiminnasta 1.1.–31.12.2024. ISS:n edellinen yritysraportti julkaistiin 6.5.2024. Seuraava ISS:n yritysraportti julkaistaan keväällä 2026.

ISS on raportoinut toiminnastaan Global Reporting Initiativen (GRI) kestävän kehityksen raportointiohjeiston mukaisesti vuosittain vuodesta 2012 lähtien. Tämä raportti on laadittu GRI-standardien peruslaajuutta (Core) soveltaen.

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

Raportin sisällön vertailu GRI-standardeihin on esitetty alla olevassa GRI-taulukossa. Raporttia ei ole varmennettu ulkopuolisen toimijan toimesta. Taloudellisen raportoinnin oikeellisuuden ja prosessien toimivuuden tarkastaa *Ernst & Young Oy*.

Raportti julkaistaan suomeksi. Raportin pdf-version voi ladata [Lataa raportti -sivulta](#).

Olennaisten vaikutusten tunnistaminen ja raportin sisällön määrittelyprosessi

ISS Suomi käynnisti loppuvuodesta 2023 kaksoisolennaisuusanalyysin (*Double Materiality Assessment*), joka valmistui alkuvuonna 2024. Tavoitteenamme oli kartoittaa toimintamme vaikutuksia ja keskeisiä vastuullisuusteemoja sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät huomioiden ja valmistautua yhä läpinäkyvämpään vastuullisuusraportointiin.

Kaksoisolennaisuusanalyysi on merkittävässä roolissa viitoittamassa ISS Suomen omaa vastuullisuus- ja strategiatyötä. Analyysissä tunnistetaan vastuullisuuteen liittyvät riskit, joita tulee priorisoida ja hallita taloudellisten vaikutusten minimoimiseksi. Lisäksi tunnistetaan vastuullisuuteen liittyviä liiketoimintamahdollisuuksia. Kaksoisolennaisuusarviointi tehtiin yhteistyössä ulkopuolisen konsultin kanssa. Edellinen sidosryhmätutkimus oli toteutettu syksyllä 2021.

[Lue tarkemmin olennaisuusanalyysin toteuttamisesta.](#)

Yritysvastuuraportoinnin lähtökohtana ovat olennaisuusanalyysin tuloksena määritellyt osa-alueet. Rakenteellisesti tässä raportissa kerrotaan ISS:n toiminnasta sekä vuodesta 2024 asiakas-, henkilöstö-, ympäristö- ja yhteiskunnallisten vaikutusten kautta. Lisäksi kerrotaan ISS:stä yrityksenä.

GRI-taulukko

Tunnus	GRI:n sisältö	Sijainti raportissa	Lisätietoja
GRI 2: Yleinen sisältö (2021)			
Organisaation kuvaus ja raportointikäytännöt			
2-1	Organisaation yleistiedot	1.2 ISS lyhyesti 1.3 Taloudelliset tunnusluvut	
2-2	Vastuullisuusraportointiin sisältyvät yhtiöt	1.2 ISS lyhyesti 5.1 Raportointiperiaatteet	
2-3	Raportointijakso, julkaisuväli ja yhteyshenkilö	5.1 Raportointiperiaatteet Yhteystiedot	
2-4	Oikaisut aiemmin raportoiduissa tiedoissa	5.1 Raportointiperiaatteet	
2-5	Raportoinnin varmennus	5.1 Raportointiperiaatteet	
Toimialat ja työntekijät			
2-6	Toimialat, arvoketju ja muut liiketoimintasuhteet	1.2 ISS lyhyesti 1.5 Toimintaympäristö, strategia ja arvonluonti 4.5 Vastuullinen hankintaketju 4.6 Sidosryhmäyhteistyö	
2-7	Palkansaajat	1.2 ISS lyhyesti 2.1 Paras työnantaja palveluntekijöille 2.5 Palkitseminen 4.4 Ihmisoikeudet	
2-8	Tietoa muista työntekijöistä	2.1 Paras työnantaja palveluntekijöille	
Hallinnointi			
2-9	Hallinnointirakenne ja kokoonpano	1.7 Organisaatio	
2-10	Hallituksen nimittäminen ja valitseminen	1.7 Organisaatio	
2-11	Hallituksen puheenjohtaja	1.7 Organisaatio	
2-12	Hallituksen rooli vaikuttavuuden johtamisessa	1.8 Johtaminen 1.10 Keskeiset vastuullisuusteemat 5.1 Raportointiperiaatteet	
2-13	Vaikuttavuuden johtamisen vastuunjako	1.7 Organisaatio 1.8 Johtaminen	
Strategia, politiikat ja toimintatavat			
2-22	Lausunto kestävän kehityksen strategiasta	1.1 Toimitusjohtajan katsaus 1.5.2 Strategia 1.8.1 Yritysvastuun johtaminen	

2-23	Politiikat, joihin yhtiö on sitoutunut	1.8.1 Yritysvastuun johtaminen 1.8.3 Toiminnan periaatteet 1.9.3 Tietosuoja ISS:llä 2.1.3 Monimuotoinen ja yhdenvertainen ISS 4.2 Harmaan talouden ja korruption torjunta 4.4 Ihmisoikeudet ISS-konsernin vuosikertomus	
2-24	Politiikkojen ja ohjeistusten jalkauttaminen	1.8.3 Toiminnan periaatteet 1.9.1 Kestävyyseriskit osana riskienhallintaa ja johtamista 2.4.2 Jatkuva kehittyminen ja koulutus 4.2 Harmaan talouden ja korruption torjunta 4.4 Ihmisoikeudet 4.5 Vastuullinen hankintaketju	
2-25	Negatiivisten vaikutusten korjaaminen	1.5 Toimintaympäristö, strategia ja arvonluonti 1.8.3 Toiminnan periaatteet 4.2 Harmaan talouden ja korruption torjunta	
2-26	Tietoa yritysten toiminnan vaikutuksiin liittyvien huolenaiheiden ilmoittamisesta ja avun saamisesta	1.8.3 Toiminnan periaatteet 4.2 Harmaan talouden ja korruption torjunta 4.4 Ihmisoikeudet	
2-27	Lakien ja sääntöjen noudattaminen	1.8.3 Toiminnan periaatteet 2.1 Paras työnantaja palveluntekijöille 4.2 Harmaan talouden ja korruption torjunta	Raportointivuonna ei ole tapahtunut standardin määritelmän mukaisia rikkomuksia.
2-28	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	4.6 Sidosryhmäyhteistyö	

Sidosryhmävuorovaikutus

2-29	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	1.5 Toimintaympäristö, strategia ja arvonluonti 1.8 Johtaminen 1.10 Keskeiset vastuullisuusteemat 2.2 Henkilöstön hyvinvointi 4.6 Sidosryhmäyhteistyö 5.1 Raportointiperiaatteet	
2-30	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	2.1 Paras työnantaja palveluntekijöille 2.5 Palkitseminen 4.1 Luottamusmiestoiminta ja työehtosopimusten kattavuus	Noin 98 prosenttia henkilöstöstä kuuluu työehtosopimusten piiriin. Johdon ja ylempien toimihenkilöiden (noin 2 %) työehtoihin sovelletaan Suomen työläinsäädäntöä.

GRI 3: Olennaiset aiheet (2021)

3-1	Olennaisten aiheiden määrittely	1.1 Toimitusjohtajan katsaus 1.10 Keskeiset vastuullisuusteemat 5.1 Raportointiperiaatteet	
3-2	Olennaiset aiheet	1.10 Keskeiset vastuullisuusteemat 5.1 Raportointiperiaatteet	
3-3	Olennaisten aiheiden johtaminen	1.8.1 Yritysvastuun johtaminen 1.9.1 Kestävyyseriskit osana riskienhallintaa ja johtamista 5.1 Raportointiperiaatteet ISS-konsernin vuosikertomus	

Aihekohtainen sisältö

Tunnus	GRI:n sisältö	Sijainti raportissa	Lisätietoja
200 - Taloudelliset vaikutukset			
Taloudelliset tulokset (2016)			
201-1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	1.3 Taloudelliset tunnusluvut	

201-2	Ilmastomuutoksen taloudelliset seuraamukset ja muut riskit ja mahdollisuudet organisaation toiminnalle	1.5 Toimintaympäristö, strategia ja arvонуonti 1.9 Riskienhallinta ja yrittäjäsuojelu 3.1 Näin rakennamme ympäristövastuullisuutta 3.2 Ilmastotekomme	
-------	--	--	--

Välilliset taloudelliset vaikutukset (2016)

203-2	Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus	1.5 Toimintaympäristö, strategia ja arvонуonti 2.1 Paras työnantaja palveluntarjoajille 4.3 Verojalanjälki 4.5 Vastuullinen hankintaketju	
-------	---	--	--

Hankintakäytännöt (2016)

204-1	Ostot paikallisilta toimittajilta	4.5 Vastuullinen hankintaketju	Ostojen euromääriä ei ole raportoitu alueittain.
-------	-----------------------------------	--	--

Korruptionvastaisuus (2016)

205-1	Liiketoiminnot, joille on tehty korruption liittyvä riskianalyysi	1.8.3 Toiminnan periaatteet 1.9.1 Kestävyysriskit osana riskienhallintaa ja johtamista 4.2 Harmaan talouden ja korruption torjunta	
205-2	Korruption vastaisiin politiikkoihin ja menettelytapoihin liittyvä viestintä ja koulutus	4.2 Harmaan talouden ja korruption torjunta	

300 - Ympäristövaikutukset

Materiaalit (2016)

301-1	Materiaalien käyttö painon tai määrän mukaan	3.3 Kiertotalous ja resurssitehokkuus	
301-2	Kierrätettyjen materiaalien käyttö	3.3 Kiertotalous ja resurssitehokkuus	

Energia (2016)

302-1	Organisaation oma energiankulutus	3.2 Ilmastotekomme	
302-2	Organisaation ulkopuolinen energiankulutus	3.2.3 Ilmastoteot palveluissamme	Raportoitu osittain (kokonaisenergiankulutus, johon ISS:n toiminta vaikuttaa).
302-4	Energiankulutuksen vähentäminen	3.1 Näin rakennamme ympäristövastuullisuutta 3.2 Ilmastotekomme	

Vesi ja jätevedet (2016)

303-3	Kierrätetty ja uudelleenkäytetty vesi	3.5 Vesivastuullisuus toiminnassamme	
-------	---------------------------------------	--	--

Luonnon monimuotoisuus (2016)

304-2	Toiminnan, tuotteiden ja palvelujen vaikutus luonnon monimuotoisuuteen	3.4 Luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen	
-------	--	--	--

Päästöt (2016)

305-1	Suorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 1)	3.2 Ilmastotekomme	
305-2	Epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 2)	3.2 Ilmastotekomme	
305-3	Muut epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 3)	3.2 Ilmastotekomme	
305-5	Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen	3.2 Ilmastotekomme	

Päästöt vesistöihin ja jätteet (2016)			
306-1	Päästöt vesistöihin	3.4 Luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen 3.5 Vesivastuullisuus toiminnassamme	
306-2	Jätteiden kokonaismäärä jaoteltuna jätelajeittain ja käsittelytavan mukaisesti	3.3 Kiertotalous ja resurssitehokkuus	
Toimittajien ympäristöarvioinnit (2016)			
308-1	Osuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu ympäristökriteerien mukaisesti	4.5 Vastuullinen hankintaketju	
400 - Sosiaaliset vaikutukset			
Työsuhteet (2016)			
401-1	Uuden palkatun henkilöstön määrä ja vaihtuvuus	2.1.2 Henkilöstön sitoutuminen ja työntekijäkokemus 2.1.4 Vastuullinen ja yhdenvertainen rekrytointi	Raportoitu osittain. Ei raportoitu iän, sukupuolen tai alueen mukaan.
Työterveys ja -turvallisuus (2018)			
403-1	Työterveyden ja -turvallisuuden johtamisjärjestelmät	2.2 Henkilöstön hyvinvointi 2.3 Työturvallisuus	
403-2	Vaarojen tunnistaminen, riskien arviointi, tapauksien tutkinta	1.9.1 Kestävyyssriskit osana riskienhallintaa ja johtamista 2.3 Työturvallisuus	
403-3	Työterveyspalvelut	2.2.1 Työterveyshuolto	
403-5	Työntekijöiden koulutus työterveyteen ja -turvallisuuteen	2.2.1 Työterveyshuolto 2.3 Työturvallisuus 2.4.2 Jatkuva kehittyminen ja koulutukset	
403-6	Työntekijöiden terveyden edistäminen	2.2 Henkilöstön hyvinvointi	
403-8	Työterveyden ja -turvallisuuden johtamisjärjestelmän piiriin kuuluvat työntekijät	2.2 Henkilöstön hyvinvointi 2.3 Työturvallisuus	
403-9	Työtapaturmat	2.3 Työturvallisuus	Ei raportoitu tapaturmatyypeittäin, ei työntekijöiden tehtyjen tuntien määrää eikä vuokratyöntekijöiden osalta
403-10	Työperäiset sairaudet	2.2 Henkilöstön hyvinvointi	Ei raportoitu ammattitaudeittain eikä vuokratyöntekijöiden osalta
Koulutukset (2018)			
404-1	Keskimääräiset koulutustunnit vuodessa henkilöä kohden	2.4.4 Koulutusinvestoinnit	Raportoitu koulutustuntien määrä. Ei raportoitu sukupuolen mukaan.
404-2	Osaamisen kehittämiseen ja muutokseen liittyvät ohjelmat	2.4.2 Jatkuva kehittyminen ja koulutukset 2.4.3 Tutkintotavoitteinen koulutus	
404-3	Säännöllisten suoritusarviointien ja kehityskeskustelujen piirissä olevan henkilöstön osuus	1.8.2 Henkilöstöjohtaminen 2.4.2 Jatkuva kehittyminen ja koulutukset	
Monimuotoisuus ja yhdenvertaiset mahdollisuudet (2016)			
405-1	Hallinnon ja henkilöstön monimuotoisuus	1.7 Organisaatio 2.1 Paras työnantaja palveluntekijöille 2.1.3 Monimuotoinen ja	

Toimittajien sosiaalinen arviointi (2016)