

# 1.0

## Luomme toimivia tiloja

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, saavat hoitoa, syövät, asuvat ja käyvät töissä. Palvelumme näkyvät siistissä, turvallisessa sekä toimivassa ympäristössä ja vaikutuksemme ympäristössä, henkilöstömme hyvinvoinnissa, asiakkaidemme tavoitteissa ja oman liiketoimintamme läpinäkyvyydessä.

### 1.1

## Toimitusjohtajan katsaus



### Vakaus syntyy uudistumiskyvystä

Vuonna 2025 epävarmuus ei ollut poikkeus, vaan toimintaympäristön pysyvä ominaisuus. Geopoliittinen jännite, kustannusten heilahtelut, tekoälyn nopea kehitys ja Suomen talouden pitkittynyt alavire muokkasivat asiakkaidemme arkea ja sitä kautta myös meidän työtämme.

Mitä epävakaampi ja kireämpi toimintaympäristö on, sitä suurempi on palvelujen toimintavarmuuden arvo. Asiakkaan työn on jatkuttava silloinkin, kun ympärillä muuttuu kaikki muu. Vakaus ei kuitenkaan synny pysähtymisestä, vaan kyvystä uudistua siellä, missä tilat, ihmiset ja palvelut kohtaavat.

Sen tekevät ammattilaiset, joita on jatkossa yhä vaikeampi saada. Ammatillisen koulutuksen rahoitusta on leikattu, ja leikkaukset osuvat moniin niistä ryhmistä, jotka ovat ISS:n palvelukyvyllä keskeisiä. Juuri heidän työnsä pitää kunnossa Suomen kiinteistökantaa, joka muodostaa lähes kolme neljäsosaa kansallisvarallisuudestamme.

### Kasvua kriittisissä ympäristöissä

Vuosi 2025 oli ISS Palveluille vakaan kasvun vuosi. Liikevaihtomme kasvoi odotusten mukaisesti 4,9 prosenttia 480 miljoonaan euroon. Useimpien palvelujemme kysyntä pysyi vakaana, vaikka erityisesti metsäteollisuuden heikko vientikysyntä heijastui myös meihin. Vahvinta kasvu oli projektiliiketoiminnassa, siivouksessa sekä julkisen sektorin kouluissa ja sairaaloissa, ja solmimme vuoden aikana useita merkittäviä uusia asiakassopimuksia. Näkymämme ovat vakaat, maksuvalmiutemme vahva ja kannattavuutemme alan suurimpien yhtiöiden tasolla.

Omat investointimme suuntasimme sinne, missä niiden vaikutus tuntuu eniten: sähköajoneuvoihin, kiinteistöhuollon ja siivouksen laitteisiin sekä henkilöstöjohtamisen ja työajanhallinnan järjestelmiin. Ne vahvistavat palvelutuotannon laatua, työn suunnittelua ja lähijohtamista valtakunnallisessa verkostossamme.

Vuosi ei kuitenkaan kulkenut ilman vastatuulia. Kustannuspaine säilyi sekä omassa toiminnassamme että asiakkailamme, ja julkisten kilpailutusten hintapaine koveni edelleen. Vakaa kasvu tehtiin näistä reunaehdoista huolimatta, ei niitä sivuuttaen. Se vahvistaa uskoamme siihen, että palveluyrityksen kestävä etu ei rakennu hintakilpailussa, vaan siinä, miten työtä johdetaan ja miten palvelun laatu synnytetään ja tarvittaessa uudistetaan jokaisessa kohteessa.

### Teknologia työn rinnalla, ei sen tilalla

Tekoälystä tuli vuoden aikana näkyvä osa kehitystyötämme. Käynnistimme seitsemän tekoälyhanketta ja avasimme yritysturvallisen tekoälytyökalun koko henkilöstön käyttöön. Vuoden loppuun mennessä

työkalulla oli lähes tuhat käyttäjää ja yli 12 800 käyttötapausta. Luvut kertovat kuitenkin vain osan tarinasta. Ratkaisevaa on se, miten hyöty voidaan saada laajasti kaikkien käyttöön. Sen eteen olemme tehneet työtä koulutuksella, käytännön esimerkeillä, selkeillä pelisäännöillä ja yhteisellä oppimisella.

Sama periaate ohjaa meillä robotiikan käyttöä. ISS:llä toimii noin 200 siivousrobotia, ja vuoden 2025 lopussa robottien käytön johtamiseen kehitetty tehtäväkuvamme palkittiin Puhtausalan vuoden tekona. Robotiikka keventää fyysistä kuormitusta ja vapauttaa aikaa tehtäviin, joissa ratkaisevat ihmisen harkinta, vuorovaikutus ja tilannetaju. Tämä on meille teknologian kestävin lupaus: se ei korvaa ammattilaisuutta, vaan tekee siitä vaikuttavampaa.

### **Ihmiset, joiden työ kantaa**

Palvelumme laatu syntyy tuhansien ISS:läisten osaamisesta, esihenkilöiden johtamisesta, yhteisestä turvallisuudesta ja jokaisen kokemuksesta, että oma työ on merkityksellistä. Mittaamme näitä kokemuksia säännöllisesti.

Viimeisimmän henkilöstökyselymme vastausviikkaus nousi 84 prosenttiin ja kyselyllä kartoitettu henkilöstön sitoutumisaste oli 62. Vahvimmat yksittäiset tulokset koskivat turvallisuutta: 92 prosenttia ISS:läisistä kokee olonsa työssä turvalliseksi, ja 87 prosenttia kertoo voivansa olla työssään oma itsensä. Yhtiössä, jonka henkilöstö edustaa lähes sataa eri kansalaisuutta ja ikäjakauma kattaa useita sukupolvia, nämä luvut kertovat luottamuksesta ja hyväksyvistä ilmapiiristä. Emme silti ole valmiita, ja kehitystä tarvitaan erityisesti tiedonkulussa ja eri palvelujen välisessä yhteistyössä. Molemmissa olennaista on hyvä johtaminen, joka tekee tavoitteet ymmärrettäviksi, varmistaa tiedonkulun ja liittää yksittäisen työn osaksi kokonaisuutta.

Osaamisen kehittäminen on ollut ISS:n vahvuus jo vuosia. Se ei ole meille valinta, jonka voisimme kustannuspaineen tai koulutusleikkausten edessä siirtää myöhemmäksi. Osaamisen korkea taso on edellytys palvelumme laadulle ja turvallisuudelle ja sitä kautta Suomen kiinteistökannan toimintakunnolle myös tulevaisuudessa. Tulemme jatkamaan monipuolisten koulutusohjelmien tarjoamista ja viemällä digi- ja tekoälyosaamista kaikkiin palveluihimme.

Turvallisuudessa ja terveydessä suuntamme vahvistui edelleen. Poissaoloon johtaneiden tapaturmien määrä laski edellisvuodesta ja sairauspoissaolot vähenivät. Näiden kehityskaarien taustalla on järjestelmällinen, sertifioitu johtamisjärjestelmä, ennakoivat turvallisuushavainnot ja työkykyjohtaminen, jatkuva oppiminen ja vastuun jakautuminen jokaiselle työvuorolle. Uusin HSEQ-arviointi vahvistaa työmme tulokset: olimme toimialamme paras ja kaikkien arvioitujen yritysten joukossa toiseksi paras.

### **Vastuullisuus palvelun sisällä**

Vaikutusmahdollisuutemme päästöihin syntyvät pääosin asiakkaidemme kiinteistöissä ja arvoketjuissamme. Energianhallintakeskuksemme seuraa jo 2 500 asiakaskiinteistön energiankulutusta ja tuottaa optimointiehdotuksia asiakkaiden omien päästötavoitteiden tueksi. Tukeaksemme keskeisiä toimittajiamme heidän päästövähennystavoitteissaan jatkoimme ISS *Supplier Sustainability Engagement* -ohjelman mukaisia toimia. Etenimme ilmastotiekarttamme mukaisesti myös omassa toiminnassamme, erityisesti liikkumisen ja kaluston päästöissä.

Vastuullisuutta johdetaan ISS:llä systemaattisesti, minkä EcoVadis-arvioinnin kultaluokitus jälleen vahvisti. Luokitusten todellinen arvo mitataan kuitenkin siinä, miten ne auttavat meitä, asiakkaitamme ja kumppaneitamme tekemään parempia päätöksiä. Siinä auttaa myös läpinäkyvyys, jota tuomme asiakkaillemme kehittyvällä asiakasraportoinnilla.

### **125 vuotta ja edelleen liikkeessä**

Vuonna 2026 ISS täyttää 125 vuotta. Pitkä historia on opettanut meille, että palveluliiketoiminta säilyy elinvoimaisena vain uudistamalla.

Käytännössä uudistuminen tarkoittaa, että viemme teknologian hyödyt lähemmäs jokaista työvuoroa, vahvistamme lähijohtamista operatiivisessa toiminnassamme, tiivistämme yhteistyötä asiakkaidemme ja kumppaneidemme kanssa sekä jatkamme vastuullisuustyötä siellä, missä se vaikuttaa eniten, eli asiakkaidemme kiinteistöissä ja arvoketjuissamme.

Juhlavuoteen lähdimme tulevaisuuteen katsoen, emme historian varaan rakentaen. Yksi asia ratkaisee yli muiden: asiakkaan arjen on toimittava. Se lupaus pitää 125-vuotiaalla ISS:llä yhtä lujasti kuin vuonna 1901.

Helsingissä toukokuussa 2026

Jukka Jäämaa  
toimitusjohtaja  
ISS Palvelut Oy

# ISS lyhyesti

---

*Teemme maailmasta toimivan luomalla tiloja, joissa on hyvä olla.*

---

ISS Palvelut on Suomen johtava kiinteistö- ja toimitilapalveluyritys ja yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista. Tehtävänäme on luoda asiakkaillemme palvelukokonaisuus, joka kehittää asiakkaan liiketoimintaa tekemällä tiloista toimivia, älykkäitä ja tuottavia. Kun arki on sujuvaa, asiakkaamme 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 7 429 työntekijää. Liikevaihtomme vuonna 2025 oli 480 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 2025 oli 11,3 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.





Helsingin Ruoholahden uusi maamerkki We Land ylittää tavallisen toimistotalon rajat. Kun NCC ja Deloitte halusivat hotellitason asiakaskokemuksen ja wau-efektin, ISS:n tiimi rakensi palvelun, jossa aulapalvelusta kiinteistöhuoltoon kaikki toimii saumattomasti korkealla laadulla.

Kun kiinteistökehittäjä ja rakennusyhtiö NCC alkoi vuonna 2018 suunnitella Helsingin Ruoholahteen uutta toimistotaloa, haluttiin luoda jotain uudenlaista. Laajoissa sidosryhmähaastatteluisissa niin Helsingin kaupungin, Ruoholahden alueen toimijoiden kuin potentiaalisten vuokralaistenkin kanssa tunnistettiin tarve uudentyypiselle palvelukonseptille.

– Alueelle haluttiin kaupunkisuunnittelun kannalta näyttävä hanke, josta on hyötyä myös alueen asukkaille. Potentiaalisilta vuokralaisilta ja käyttäjiltä taas tuli selkeästi toiveita korkeasta laadusta, kertoo NCC:n myyntijohtaja **Uku Jaatinen**, joka on ollut mukana We Land -hankkeessa alusta lähtien.

Visiona oli luoda toimistotalo, jossa yhdistyvät yhteisöllisyys, kokemuksellisuus ja vastuullisuus. Kiinteistön haluttiin olevan Ruoholahden uusi maamerkki, joka nostaa alueen profiilia ja erottuu markkinoilla korkealla palvelutasollaan.

– Yksi pääteemamme on supporting the job to be done – eli haluamme kaikin mahdollisin tavoin tukea meidän vuokralaisten työssä onnistumista, Jaatinen tiivistää konseptin ytimen.

Isossa ja vaativassa kokonaisuudessa perinteinen palvelu ei riitä, vaan tarvitaan kumppani, joka pystyy ottamaan haltuun monitahoisen kokonaisuuden. Kun NCC alkoi etsiä We Landiin kumppania tuottamaan palveluita, ISS Palvelut erottui kilpailutuksessa kyvyllään ymmärtää asiakkaan tarpeita ja tarjota kokonaisvaltainen ratkaisu. Jaatinen on ollut positiivisesti yllättynyt kokonaisuudesta, jonka ISS pystyi tarjoamaan ja myös toteuttamaan. Yhteistyö on mennyt jopa odotettua paremmin.

– Vähän piti pistää sormet ristiin, että pystyvätkö he palvelulupaukseen ja oikeasti tuottamaan myytyä palvelua. Itselleni on ollut lähtökohta, että jos kukaan ei valita, niin silloin tiedetään, että asiat menevät hyvin. Mutta se, miten paljon eri sidosryhmät ovat antaneet positiivista palautetta ISS:n palvelusta, on ehkä vähän jopa yllättänyt, Jaatinen iloitsee.

#### **Hotellitason palvelua ja helppoutta arkeen**

We Land avasi ovensa kesällä 2024 ja uudenlaisen toimistotalon suunnitelmat ovat heränneet eloon. ISS tuottaa We Landiin ja sen vuokralaisille kiinteistön palvelut kokonaispalveluratkaisuna, johon kuuluvat piazzamaisen aulan Charlie-aulapalvelu ja hotellitason palvelukokemus, ravintola Kasin ravintolapalvelut, kokous- ja edustuspalvelut, siivouspalvelut, kiinteistöhuolto ja tekniset palvelut, kiinteistömanageraus sekä toimistopalvelut. BREEAM Outstanding -ympäristösertifioitu kiinteistö kulkee edelläkävijänä energiatehokkuudessa sekä kestävässä kehityksessä.

Koko ISS:n tiimi tekee yhteistyötä korkeatasoisen palvelun eteen.

– Täällä on oikeasti hyvä palvelu eikä ole väliä, millä tittelillä työtä tekee, vaan kaikki hoituu, kertoo ISS:n palvelupäällikkö Kelly Pius.

ISS:n palveluilla halutaan luoda sujuva asiakaskokemus, jossa eri palvelut sulautuvat saumattomasti yhteen. Hospitality as a hotel -asenne näkyy erityisesti aulassa, jossa ISS:n palvelualttiit ammattilaiset huolehtivat kiinteistön vuokralaisista ja heidän vieraistaan sekä keskittyvät palvelukokemukseen.

– Aulassa on hyvä yhdistelmä kaikenlaista osaamista ja hyvä meininki. He ohjaavat talon asioita, auttavat ja ovat läsnä. Asiat hoituvat nopeasti, tieto kulkee ja he katsovat asioiden perään, kertoo ravintolatoiminnasta vastaava **Osku Toivanen** ISS:ltä.

ISS on saanut melko vapaat kädet rakentaa palvelua yhdessä tiimin kanssa. ISS avainasiakkuusjohtaja **Meeri Kivimäki** näkee vapauden vahvuutena, sillä ihmiset ovat saaneet tehdä työstä omannäköistä.

– Meidän ammattitaitoisen tiimimme omistautuminen ja nopea reagoiminen muuttuviin tilanteisiin ovat olleet keskeisiä tekijöitä odotusten lunastamisessa. Meidän lähtökohtanamme oli yhdistää asiakaskokemus saumattomaksi kokonaisuudeksi, ja asiakkaidemme luotto meihin on mahdollistanut innovatiivisten ja asiakaslähtöisten ratkaisujen luomisen, Kivimäki lisää.

### **ISS:n laadukkaat palvelut ovat olennainen osa Deloitteen toimistoarkea**

Myös We Landin päävuokralainen Deloitte oli mukana suunnittelemassa uutta toimistorakennusta ja sen palvelukonseptia. Deloitteen kiinteistöistä ja toimistopalveluista vastaava **Teija Gallacher** korostaa, että suuressa, liki 900 hengen asiantuntijaorganisaatiossa toimitilat ovat tärkeä valtti myös rekrytoidessa, ja ne auttavat pitämään kiinni parhaista osaajista. Ne myös tarjoavat uudenlaisia kohtaamispaikkoja sekä tapoja tehdä töitä niin yrityksen omille työntekijöille kuin asiakkaille ja muille vieraille.

– Meille oli tärkeää, että tilat ovat viihtyisät, toimivat ja inspiroivat – sellaiset, joissa syntyy wow-efekti, Gallacher lisää.

ISS:n ulkoistetun tiimin tuottamat laadukkaat toimistopalvelut ovat olennainen osa Deloitteen päivittäistä toimintaa. Näin yritys voi varmistaa, että tilat ovat toimivat, siistit ja viihtyisät, turvallisuus- ja ympäristövaatimukset otetaan huomioon sekä toimitilat tukevat yrityksen strategia tavoitteita. ISS:n palvelut varmistavat sen, että Deloitte voi keskittyä omaan ydintekemiseensä, asiantuntijatyöhön.

– Sujuva yhteistyö tukee ja parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta. Toimiva kokonaisuus ja hyvin hoidettu, siisti toimisto lisäävät meidän asiantuntijoidemme viihtyvyyttä ja hyvinvointia. Se tekee kaikkien työpäivästä paljon miellyttävämmän ja sujuvamman, Gallacher summaa.

Deloitteilla on ISS:ltä vahtimestarin kaltainen handyman, joka huolehtii, että kaikki tekniikka tiloissa toimii. Lisäksi hän auttaa erilaisten tapahtuma- ja kokoustilojen järjestelyissä. Kokousemäntä taas huolehtii cateringista, kattaa lounaat ja kahvitukset ja on Deloitteen tapahtumissa mukana. Gallacherin mukaan ISS:n tiimin palvelukuvauksia ja tehtäviä on matkan varrella täydennetty tukemaan Deloitteen toimintaa mahdollisimman tehokkaasti.

– ISS on mielestäni pystynyt tosi nopeasti ja ammattitaitoisesti vastaamaan meidän toiveisiimme ja ymmärtämään aidosti tarpeemme, Gallacher kiittelee.

### **Ihmiset tekevät palvelun**

NCC:lle yhteistyö ISS:n kanssa on keskeinen osa We Landia – ilman ISS:n tuottamia palveluja koko toimistokonsepti jäisi torsioksi.

– En sanoisi, että ISS:n palvelut ovat kirsikka kakun päällä, vaan ne ovat koko kiinteistön perusta, että palvelut toimivat suunnitellusti, korostaa Jaatinen.

Palvelumalli on tärkeä, mutta yhtä tärkeitä ovat palvelua tuottavat ihmiset.

– Totta kai pitää olla hyvä palvelumalli ja isommalla tasolla tavat toimia, mutta on tärkeää, että palvelusta vastaavat ihmiset ovat oikeasti hyviä tyyppejä, Jaatinen tiivistää.

We Land on nopeasti vakiinnuttanut asemansa laadukkaana toimistokiinteistönä. Konkreettiset tulokset puhuvat puolestaan: ravintola Kasilla on ollut poikkeuksellisen korkea käyttöaste, asiakastytyväisyys ja palvelukokemuksen laatu ovat ylittäneet odotukset, ja Deloitteen toimiston käyttöaste on noussut merkittävästi.

– Kun on uudet tilat, ihmiset tulevat mielellään toimistolle, kertoo Gallacher.

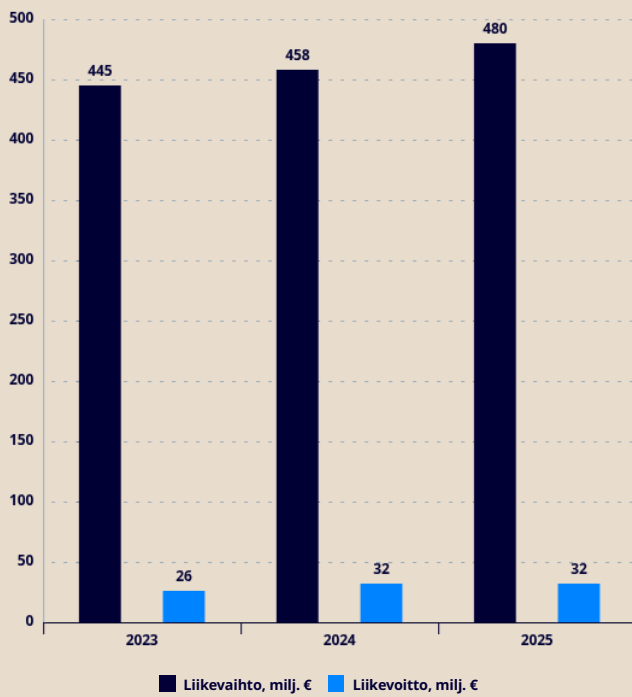
Jaatinen uskoo, että kokemukset We Landin hyvästä ja laadukkaasta palvelukokonaisuudesta tuovat hyviä oppeja tuleviin hankkeisiin.

- Ehkä me pystymme monistamaan tätä palvelua muihinkin hankkeisiin jatkossa. Ja kun yhteistyö ISS:n kanssa on todettu hyväksi ja toimivaksi, uskon, että voisimme käyttää heitä operaattoreina myös tulevilla hankkeilla, Jaatinen pohtii.

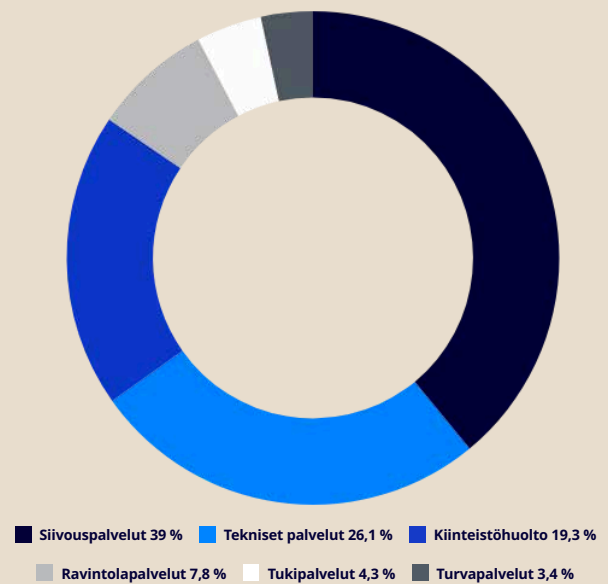
1.3

## Taloudelliset tunnusluvut

Liikevaihto ja liikevoitto



Liikevaihdon jakauma palveluittain



## Taloudelliset tunnusluvut

ISS Palvelut	2023	2024	2025
Liikevaihto, milj. €	445	458	480
Liikevoitto, milj. €	26	32	32
Liikevoitto, %	5,8	7,1	6,6
Maksetut verot, milj. €	3,5	4,3	3,7
Henkilöstökulut, milj. €	259	259	271
Palkkojen osuus henkilöstökuluista, %	81	69	68
Maksetut palkat, milj. €	211	179	185
Palkoista ennakonpidätyksiä, milj. €	33	34	43
Eläkemaksuja, milj. €	33	34	35
Muut henkilöstökulut, milj. €	15	47	51
Ostetut tavarat, materiaalit ja palvelut, milj. €	133	139	154
Investoinnit, milj. €	9,0	8,8	9,7
Nettorahoituskulut, milj. €	3,8	5,6	5,1
Arvonlisäverot, milj. €	66,9	73,1	75,4

1.4

## Vuoden 2025 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. Vuoden 2024 Omena-voittajana palkittiin tammikuussa kiinteistöhuollon palveluohjaaja **Pauli Hyvärinen**. Pauli oli myös maailmanlaajuisen ISS Global Apple Awardin finalistina.



### Helmikuu

Kansallinen varautumispäivä 7. helmikuuta muistuttaa, kuinka tärkeää on olla valmis yllättäviin tilanteisiin – niin töissä kuin kotona. Varautuminen ja valmius ovat tärkeä osa arjen turvallisuutta ja sujuvuutta sekä ISS:lle että asiakasyrityksillemme: ennakkoimme riskejä ja laadimme varautumissuunnitelmia; järjestämme poistumisharjoituksia; huolehdimme kriittisten järjestelmien toimintavarmuudesta; tuemme asiakkaita poikkeustilanteissa ISS:n tilannekeskuksen kautta.



## Maaliskuu

Saimme kolmannen kerran kultatason luokituksen [EcoVadis](#)-vastaavuusarvioinnissa. Pisteemme ylsivät kolmen prosentin parhaimmiston toimialan yritysten joukossa. Lisäksi meille myönnettiin korkein arvosana erikseen arvioidusta ilmastotyöstä. Kultaluokitus on osoitus siitä, että teemme kunnianhimoisesti työtä niin omien kuin asiakkaidemme vastuullisuustavoitteiden eteen.

Metsä Fibre valitsi ISS Palvelut Oy:n vuoden turvallisimmaksi palveluntoimittajakseen. Valintaan vaikutti ISS:n vahva sitoutuminen työturvallisuuteen, systemaattinen ja ennakoiva turvallisuustyö sekä se, ettei vuoden 2024 aikana sattunut yhtään työtapaturmaa ISS:n toiminnoissa Metsä Fibren kohteissa.

## Huhtikuu

Saavutimme seitsemättä kertaa 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.

Huhtikuussa julkaistiin kaikkien ISS-maiden yhteinen turvallisuusvisio *Creating SAFE Spaces Together*. Visio kuvaa yhteistä sitoutumistamme niin fyysiseen kuin psykologiseen turvallisuuteen. Se ohjaa meitä rakentamaan turvallisuutta ja hyvinvointia joka päivä ja jokaisessa palvelukohtaamisessa.

## Toukokuu

Toimimme jälleen virallisena yhteistyökumppanina Suomen suurimmassa ammatillisen koulutuksen tapahtumassa, Taitaja2025-kilpailussa. Yhteistyömme Taitajan osoittaa halumme olla mukana rakentamassa työelämää, jossa ammatillista osaamista arvostetaan, työyhteisöt ovat moninaisia ja ennakkoluuloja uskalletaan haastaa. Tuomarikumppanuuden lisäksi toimimme palkintokumppanina kolmessa lajissa.

Voitimme ISS-konsernin *Efficiency & Workforce Management* -palkinnon. Palkinto myönnettiin siivouspalveluissa vuosien varrella kehitetystä Workforce Management -toimintamallista, joka tukee työn suunnittelua ja hallintaa sekä arjen toteutuksen seuranta. Tunnustus on upea osoitus siitä, miten pitkäjänteinen kehitystyö ja arjen toiminnan parantaminen huomataan myös globaalisti.

## Kesäkuu

MIELI Suomen Mielenterveys ry myönsi meille jo viidennen kerran Hyvän mielen työpaikka® -merkin tunnustuksena mielenterveyden ja hyvinvoinnin eteen tehdystä työstä. ISS:llä on jatkettu vuosien ajan suunnitelmallista ja pitkäjänteistä työtä mielenterveyden edistämisen parissa johtamiseen, arkikäytäntöihin ja eri elämäntilanteiden tukemiseen liittyen. Tämä on meillä strateginen painopiste ja arvovalinta.



## Heinäkuu

ISS:llä työskentelee joka vuosi satoja kesätyöntekijöitä; kesällä 2025 heitä oli 551 eri palveluissamme muun muassa siivouksen, kiinteistönhoidon ja turvapalveluiden parissa. Onnistuneen kesän merkkejä ovat 86 % edellisvuodesta kasvanut kesätyöhakemusten määrä sekä saamamme palaute: jopa 90 % kesätyöntekijöistämme suosittelisi ISS:ää kaverilleen. Esihenkilötyö sai arvosanan 4,2/5.

---



## Elokuu

Monimuotoisuus, yhdenvertaisuus ja yhteenkuuluvuus ovat merkittävä osa ISS:n tarinaa, ja noudatamme maailmanlaajuisesti yhteistä monimuotoisuus-, yhdenvertaisuus- ja yhteenkuuluvuusstrategiaa. Monivuotinen Pride-yhteistyömme tukee tätä strategiaamme. Olimme kesällä 2025 Oulu Priden virallinen kumppani. Kumppanuuteen kuului muun muassa näkyvä rooli Oulu Pride -kulkueessa.

---



## Syyskuu

Valtakunnallisen Oppisopimusviikon tarkoitus on tuoda oppisopimuskoulutusta näkyväksi. Oppisopimuskoulutus on myös ISS:llä tärkeä keino kehittää henkilöstömme ammatillista osaamista. Vuosittain noin 300 ISS:läistä osallistuu oppisopimuskoulutuksessa, ja panostimme ISS:läisten osaamisen kehittämiseen viime vuonna noin 3,3 miljoonaa euroa.

---



## Lokakuu

Maailman mielenterveyspäivän tarkoitus on herättää keskustelua siitä, että mielenterveys on jokaisen oikeus. ISS:llä on kehitetty mielenterveyden tukimalleja, jotka ulottuvat varhaisesta tuesta aina terapiaan ja psykiatrin vastaanotolle saakka. Tämän ansiosta olemme onnistuneet vähentämään mielenterveydestä johtuvia poissaoloja merkittävästi. Mielen haasteiden vuoksi sairauspoissaololle jääneistä ISS:läisistä 86 prosenttia on palannut työhön.

---



## Marraskuu

Meille on tärkeää tarjota henkilöstöllemme mahdollisuuksia ammatilliseen kasvuun ja uralla kehittymiseen. Viime vuonna 150 työn ohessa opiskellutta ISS:läistä valmistui tutkintoon. Metropolia ammattikorkeakoulun kanssa yhteistyössä toteutetuista tradenomi- ja insinööriohjelmista valmistuneita ISS:läisiä juhlitaan tässä kuvassa.

---



## Joulukuu

Valtakunnallisena Puhtauspäivänä 1. joulukuuta jaettiin Puhtausalan vuoden teko 2025 -palkinto: ISS Palveluiden uusi tehtäväkuva robottien käytön johtamiseen eli robottien esihenkilön tehtävä, jossa toimii **Reijo Matela**. Robotiikka ei ainoastaan lisää tehokkuutta, vaan myös keventää siivoojien fyysistä kuormitusta ja tekee työstä monipuolisempaa ja entistä mielekkäämpää. Suomessa ISS:llä toimii noin 200 siivousrobottia.

---



Vuonna 2025 ISS haki itsenäisyyspäivän kunniamerkkejä peräti kahdelletoista ansioituneelle ammattilaiselle. Suomen tasavallan presidentti myönsi Suomen Valkoisen Ruusun ritarimerkin **Seppo Haapalaiselle** ja **Maria Pajamolle**, Suomen Valkoisen Ruusun ansioristin **Pia Forsstedtile**, **Antti Kutilalle**, **Samuli Liuskalle** ja **Pirkko Vornelle**, Suomen Valkoisen Ruusun I luokan mitalin kultaristein **Manna Aakkulalle**, **Johanna Karille**, **Jukka Lindforsille** ja **Tuija Ylijoutsijärvelle** sekä Suomen Valkoisen Ruusun I luokan mitalin **Pauli Hyväriselle** ja **Ari Leinolle**.

1.5

## Toimintaympäristö, strategia ja arvonluonti

*Pyrimme ratkaisullamme 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 ratkaisullamme vahvistamaan toimintamme myönteisiä vaikutuksia ja luomaamme arvoa sekä minimoimaan negatiivisia vaikutusiamme.

ISS:n arvonluontiketju ja toiminnan vaikutukset on kuvattu kokonaisuudessaan alla olevassa arvonluontikuvassa.

### 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.



#### Ilmastonmuutos

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

Kokonaispalveluratkaisut

ISS

- Henkilöstö eli yli 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

### cNPS 58

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

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

### Asiakkaalle

- Asiakaslupausten 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 työntekijäryhmien 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, jotta ne ovat aiempaa vaikuttavampia ja merkityksellisempiä niin yksilöille kuin yhteiskunnalle.

### Teknologinen murros muuttaa palveluja ja osaamista

Digitalisaatio, tekoäly ja automaatio muovaavat jatkossakin tapoja, joilla 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 jatkuvaa päivittämistä. Samalla varmistamme, että asiakaskohtaaminen säilyy inhimillisenä ja vaikuttavana.

### Ilmastonmuutos muokkaa rakennetun ympäristön vaatimuksia

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

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, kasvipohjaisten ruokavaihtoehtojen lisääminen, resurssitehokkuus ja kaluston päästöjen vähentämiseen tähtäävät toimenpiteet. Jotta pystymme ehkäisemään palveluidemme aiheuttamia ympäristövaikutuksia ja tukemaan asiakkaidemme tavoitteita, olemme sitoutuneet SBTI:n hyväksymiin lyhyen aikavälin ilmastotavoitteisiin.

Luonnon monimuotoisuuden turvaaminen ja luonnonvarojen kestävä käyttö edellyttävät 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.

### Työelämän murros

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 työntekijöiden 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 toimintaympäristön 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:llä on Suomessa maakohtainen strateginen suunnitelma, jota tarkasteltiin ja päivitettiin vuonna 2025. Edistämme henkilöstökokemusta panostamalla johtamiseen, hyvinvointiin ja yhdenvertaisuuteen sekä tarjoamalla monipuolisia ja monimuotoisia ura- ja etenemismahdollisuuksia. Haemme kannattavaa kasvua tarjoamalla kokonaisvaltaisia palveluita, panostamalla tuotekehitykseen sekä vahvistamalla strategiaan kasvusegmentteihimme liittyvää erikoisosaamista. Täytämme asiakkaidemme odotukset laadukkaasti sekä keskitymme arvoa tuottavaan ja toimivaan sekä kustannuskilpailukyiseen palveluun. Näitä kaikkia tuemme modernin ja jatkuvasti kehittyvän teknologian avulla.

## 1.5.3 Arvoa yhteiskunnalle

ISS Palvelut tuottaa suomalaiselle yhteiskunnalle arvoa ennen kaikkea vakaana työnantajana. Työllistämme yli 7 400 ammattilaista, jotka edustavat eri kansalaisuuksia, ikäryhmiä ja sukupuoliä – 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 kokonaiseen tutkinto-ohjelmiin. Vuonna 2025 koulutustunteja kertyi yhteensä noin 69 000. Työntekijämme voivat hakeutua esimerkiksi talotekniikan AMK-insinööri-, liiketalouden tradenomi- tai johtamisen erikoisammattitutkintokoulutuksiin (JYEAT).

Monimuotoisuus ja osallisuus ovat keskeinen osa toimintakulttuuriamme. Tuemme maahanmuuttajataustaisten työntekijöidemme kotoutumista varmistamalla, että arjen työkalut toimivat jokaisen ymmärtämällä kielellä – aina monikielisestä MyISS-henkilöstösovelluksesta työpuhelin kääntäjään, joka kattaa yli 170 kieltä. Myös työturvallisuuden ohjeistuksia on visualisoitu, jotta ne on helppo sisäistää kielitaidosta riippumatta. Näin puramme työllistymisen esteitä ja vahvistamme yhteiskuntaan kiinnittymistä.

Yhteiskunnallinen roolimme ulottuu myös veronmaksuun. Vuonna 2025 ISS:n verojalanjälki oli yhteensä 207,7 miljoonaa euroa. Tästä henkilöstöön liittyviä veroluonteisia maksuja kertyi 86 miljoonaa euroa ja työntekijöiden ennakonpidätyksiä 43 miljoonaa euroa. Tuloveroa maksettiin yhteensä 3,7 miljoonaa euroa.

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

## 1.5.4 Arvoa asiakkaille

Asiakasarvon tuottaminen on ISS:n liiketoiminnan ytimessä. Uskomme, että asiakkaan menestys syntyy yhdistelmästä arjen laatua ja asiakasymmärrystä. Luomme yhdessä asiakkaidemme kanssa palveluratkaisuja, jotka tukevat heidän strategisia tavoitteitaan – niin ihmisten hyvinvoinnin, turvallisuuden, ympäristön 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, tehokkaita 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.

Vahvistimme vuoden 2025 aikana asiakkaidemme näkyvyyttä ISS:n tuottamiin palveluihin jatkamalla asiakasraportoinnin ja -viestinnän kehittämistä. Vuonna 2024 käyttöön otettua tekoälypohjaista laskujen työselostusten kirjoittajaa kehitettiin edelleen. Tekoäly kokoaa työn kirjauksista selkeän ja yhtenäisen kuvauksen, jonka asiantuntija tarkastaa ennen laskun lähettämistä. Vuoden aikana tehty kehitystyö paransi laskuilla olevan palvelukuvauksen laatua ja luettavuutta sekä sujuvoitti laskutusta.

Asiakasraportoinnin kehittämistä jatkettiin vuoden 2025 aikana kohti kokonaisvaltaisempaa mallia. Osana tätä työtä veimme eteenpäin asiakkuuskohtaista päästöraportointia, jotta voimme jatkossa tarjota asiakkaillemme läpinäkyvän näkömän palveluidemme ympäristövaikutuksiin ja tukea heidän vastuullisuustavoitteitaan.

Kehittyneen teknologian avulla tuemme asiakkaitamme heidän vastuullisuustavoitteissaan. Energianhallintakeskuksemme ISS REC seuraa ja optimoi kiinteistöjen olosuhteita, automatiikkaa ja energiatehokkuutta valtakunnallisesti. Päivittäisessä työssämme vaikutamme asiakaskohteidemme hiilijalanjälkeen esimerkiksi siirtymällä sähköisiin ajoneuvoihin, lisäämällä kasvispainotteisen ruokavalion osuutta tarjonnassamme, vähentämällä puhdistusaineiden käyttöä siivouspalveluissamme 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.

---

*Luomme yhdessä asiakkaidemme kanssa palveluratkaisuja, jotka tukevat heidän strategisia tavoitteitaan.*

---



Monipuolinen talotekniikan erityisosaaminen ja saumaton yhteistyö takasivat projektin onnistumisen ja loivat perustan tulevaisuuden innovaatioille.

Teknologian tutkimuskeskus VTT tekee Oulun toimipisteessä laaja-alaista teknologian tutkimusta ja tuotekehitystä, muun muassa terveysteknologiassa hyödynnettävän elektroniikan parissa. Demonstraattoreita ja ensimmäisen vaiheen prototyyppejä kehitetään niin asiakkaille kuin VTT:n omaankin tutkimukseen pilotointiympäristössä. Puhdistiloja tarvitaan, kun tehdään laitteita, joissa pitää minimoida epäpuhtaudet ja pystyä valvomaan sekä pienhiukkasten määrää että lämpötilaa ja kosteutta laadunvarmistuksen takia.

– VTT:n pilottilinjalla voidaan valmistaa pien- ja keskiuurina sarjoina tulevaisuuden terveysteknologian prototyyppejä, kuten uudenlaisia ihmisen elintoimintojen mittaamiseen liittyviä antureita. Niiden valmistuksessa on tietyt teollisuuden standardien ja regulaatioiden vaatimukset, joita puhdistilan toiminta mukaillee. Näin voimme palvella asiakkaita ja heidän tarpeitaan paremmin, kertoo tutkimustiimin vetäjä **Markus Tuomikoski** VTT:ltä.

ISS Palvelut toteutti VTT:lle mittavan puhdistilojen saneerausprojektin, joka mahdollistaa entistä edistyneemmän tuotekehityksen. ISS vastasi urakan kaikista taloteknisistä töistä, jotka vaativat erityistä osaamista teknisesti vaativassa ympäristössä.

#### **Puhdistilojen uudistus vaatii monialaista osaamista**

VTT:n vanhat puhdistilat olivat palvelleet jo vuosikymmeniä, ja ne olivat monilta osin teknisesti vanhentuneet. Jatkuvan kehittämisen mallin mukaisesti VTT pyrkii pysymään tutkimuksen ja tuotekehityksen eturivissä, mikä vaatii investointeja uusiin laitteisiin ja niille sopiviin tiloihin.

– Tässä tapauksessa tiloja laajennettiin, jotta niihin mahtuu laitteita, jotka vastaavat nykypäivän kehitykseen. Henkilöstön on mukavampi työskennellä ympäristössä, jossa on enemmän tilaa ja joka on turvallisempi ja toimivampi jokapäiväiseen työskentelyyn, Tuomikoski kertoo.

ISS on vastannut jo parin vuoden ajan VTT:n Oulun toimipisteessä kiinteistön hoidosta, teknisistä huolloista ja vikakorjauksista, joten kiinteistö on tullut tutuksi. Puhdistilojen saneerausprojektiin ISS valittiin toteuttajaksi julkisen kilpailutuksen kautta. Kilpailutuksessa kilpailtiin myös laatupisteistä, jotka osittain ratkaisivatkin urakan ISS:n hyväksi, koska ISS:llä on kokemusta vaativista puhdistilaprojekteista eri puolilta Suomea.

– Laatu on todella tärkeä kriteeri meidän toiminnallemme ja asiakkaillemme. Voimme parantaa laatua huomattavasti näiden toimivien tilojen ansiosta, Tuomikoski painottaa.

ISS vastasi puhdistilaprojektissa kaikista taloteknisistä töistä, joiden toteuttaminen vaatii rakennuslupaa sekä henkilökohtaisia lupia, jotka löytyvät ISS:n tekniseltä tiimiltä myös Pohjois-Suomessa.

– Puhdistilojen päivittäminen vastaamaan nykypäivän vaatimuksia on tavallisesta rakentamisesta poikkeavaa, sillä siinä on huomioitava erilaisia erikoisjärjestelmiä putkistoista automaatiojärjestelmiin. Ne vaativat eri alojen osaamista, mitä ISS:ltä löytyy, kertoo ISS:n vastaava työnjohtaja **Arto Jauhiainen**.

VTT:llä on esimerkiksi useita erilaisia erikoisputkijärjestelmiä, mukaan lukien ultrapuhdas vesi sekä happi-, typpi- ja muut kaasuputkistot, joihin kaikkiin hankkeessa tehtiin muutoksia.

– Kiinteistönhoidon kautta niihin tulee myös vikakorjauksia eri puolilla kiinteistöä. Niitä on nyt tehty hyvin tämän puolentoista vuoden aikana, kertoo ISS:n LVI-projektipäällikkö **Jouni Holmström**, joka toimi hankkeessa vastaavana KVV-työnjohtajana.

Puhdistiloissa ilmanvaihdon avulla olosuhteista huolehtiminen on kriittistä. Urakan aikana osa puhdistiloista piti turvata niin, että laboratoriossa voitiin jatkaa työskentelyä remontin aikana.

– Teimme paljon suojauksia ja alipaineistuksia automaatio- ja ilmastointipuolella, kertoo Holmström.

Vanhassa kiinteistössä talotekniikan dokumentaatio oli monelta osin vanhaa. Välttämättä kiinteistön omistajilla tai käyttäjilläkään ei ole tietoa, että mikä on eri järjestelmien nykytila.

– Kun kaikki järjestelmät puretaan ja laitetaan takaisin, niin ne on helppo myös dokumentoida. Näin työn ohessa tulee väkisinikin tehtyä pientä kehitystyötä ja kaikki piirroukset ja dokumentit tulee samalla päivitettyä, kertoo ISS:n automaatiopuolen projektipäällikkö **Olli Turkka**.

### **Joustava yhteistyö toi tuloksia**

VTT:n ja ISS:n yhteistyö on ollut sujuvaa ja joustavaa. VTT:n kiinteistökoordinaattori **Seidi Salmelin** korostaa erityisesti viestinnän merkitystä.

– On ihan oleellisen tärkeää, että kommunikaatio on sujuvaa ja että puhutaan samoista asioista, Salmelin kiteyttää.

Koska kyseessä oli olemassa olevien tilojen remontti eikä puhtaalta pöydältä uusien tilojen rakentaminen, tuli urakan aikana vastaan myös yllätyksiä ja haasteita. Tämä edellyttää joustavaa yhteistyötä.

– Muutoksia tulee työn aikana paljon. Kommunikointi on ollut tärkeää, ja on ollut mielestäni tosi hyvä, että ISS:ltä on tullut heti viesti, jos on jotain yllätyksiä löytynyt, kiittelee Tuomikoski.

ISS:n asentajien ammattitaito on ollut tärkeässä roolissa hankkeen onnistuneessa läpiviennissä. Kaikki ISS:n asentajat ovat käyneet VTT:n oman puhdistilakoulutuksen.

– Asentajat tekevät isoimman ja tärkeimmän työn hankkeessa. He kommunikoivat paljon käyttäjien kanssa, jolloin heidänkin toiveensa tulee kuultua, Turkka kertoo.

Erityisen arvokkaaksi VTT kokeekin sen, että ISS on jo ennestään kiinteistöhuoltofirma, mikä helpottaa teknistä yhteistyötä.

– On ihan näppärää, että me vuokralaisenakin käytämme samaa, koska monesti se, mikä liittyy meidän puhdistiloihimme, liittyy ihan konkreettisesti myös kiinteistötekniikkaan. Ne linkittyvät niin lähelle toisiaan, että on helpompi, ettei ole montaa kokkia mukana, Salmelin selittää.

Salmelin arvostaa myös sitä, että ISS:llä samat henkilöt ovat tekemässä töitä, joten he tuntevat ympäristön.

– Henkilöstön vaihtuvuuden välttäminen on aika tärkeää meille, että kokemus ja ympäristön ymmärtäminen pysyy samoissa käsissä.

### **Moderni ympäristö uudelle liiketoiminnalle**

Nyt valmistunut puhdistilaprojekti mahdollistaa VTT:lle entistä monipuolisemman teknologiakehityksen ja luo uutta liiketoimintaa. Uusi puhdistila parantaa merkittävästi VTT:n kykyä palvella asiakkaita ja yhteistyökumppaneita. Tavoitteena on saada mukaan toimintaan lisää innovatiivisia yrityksiä Oulun alueelta ja kauempaakin.

– Tämä ympäristö luo uutta liiketoimintaa meille ja vahvistaa meidän tarjoamaa asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. Ja mahdollisesti luo kaikenlaista uutta tähän teknologiakehitykseen, kertoo Tuomikoski.

Kun tilat ovat valmiit, VTT siirtyy ottamaan toimintaympäristön käyttöön kaikilta osin. Tilaajan tyytyväisyydestä kertoo se, että ISS:n asentajat ovat saaneet myös urakan päätyttyä uusia toimeksiantoja uusien tutkimuslaitteiden kytkentöihin ja järjestelmien päivityksiin. Salmelin arvostaa ISS:n ymmärrystä siitä, minkälaisessa ympäristössä puhdistiloissa toimitaan.

– ISS Palveluilla on jo olemassa tietotaito ja tästä syystä on helpompaa toimia sellaisten toimijoiden kanssa, joilla on jo ymmärrys tiloista. On oleellisen tärkeää, että sisäänajo laitteistoon ja erityisesti asennuspuoleen jo tehty. Ei tarvitse keksiä pyörää montaa kertaa, Salmelin summaa.

## 1.5.5 Palvelukohtainen arvonluonti

### Kokonaispalveluratkaisut

Räätälöimme aina kokonaispalveluratkaisut asiakkokohtaisesti. 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. Toteutamme ylläpitosiivousta kemikaaleja minimoiden aina mahdollisuuksien mukaan. 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 sekä 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 hiilidioksidipäästöjen vähentämiseen raaka-ainehankinnoilla, kasvispainotteisen ruoan menekkiä lisäämällä, hybridireseptiikkaa kehittämällä sekä ruokahävikkiä vähentämällä.

### 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 asiakkokohtaisesti 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.



ISS hoitaa asiakkaidensa hankekokonaisuuksia projektitoimistomallilla tai projekti kerrallaan. Kumppanuus voi myös käynnistyä projektista ja kasvaa jatkuvaksi yhteistyöksi, jossa ISS ylläpitää kiinteistöä ja tuottaa myös muita palveluita.

ISS:n tekniset palvelut ja kiinteistöhuolto muodostavat ison osan laajasta palveluvalikoimasta:

teknisten palveluiden liikevaihto on 120 miljoonaa euroa vuodessa ja työllistää 800 tekniikan ammattilaista ympäri Suomen. Osana teknisiä palveluita ISS tekee asiakkailleen projektikonsultointia ja palvelu-urakointia – niin pienempiä muutostöitä kuin kokonaisvaltaista tuotannon uudelleenrakentamista ja -järjestämistä, tilamuutoksia, modernisointeja sekä muita rakennusprojekteja, jotka tukevat yrityksen pitkän aikavälin strategisia tavoitteita. ISS:n asiantuntijat ymmärtävät niin asiakkaiden kiinteistöjen rakenteet ja elinkaaren eri vaiheet kuin toimitilojen käyttäjien asettamat vaatimukset.

– Erityisesti tekniikan osalta huolto, korjaus ja projektit ovat symbioosissa. Teemme kohteissa koko ajan olevien työntekijöiden kanssa pitkän tähtäimen suunnittelua, jota käymme projektinjohdossa läpi, muodostamme niistä ehdotuksia ja priorisoimme niitä yhdessä asiakkaan kanssa, kertoo liiketoimintajohtaja **Lasse Forsman**, joka vastaa ISS:llä teollisuus- ja lentokenttäsegmentin avainasiakkuuksista sekä teknisistä palveluista.

ISS hoitaa asiakkaidensa hankekokonaisuuksia projektitoimistomallilla tai projekti kerrallaan. Kumppanuus voi myös käynnistyä projektista ja kasvaa jatkuvaksi yhteistyöksi, jossa ISS ylläpitää kiinteistöä ja tuottaa myös muita palveluita.

– Emme pyri rakentamaan vain yhden hankkeen mittaisia yhteistyökuvioita, vaan niin, että olemme asiakkaalle luotettava ja pitkäaikainen kumppani, kertoo ISS:n projektiliiketoiminnasta Suomessa ja Tanskassa vastaava johtaja **Matias Makkonen**.

#### **Nopeasti ja tehokkaasti apua pieniin ja isimpiinkin tarpeisiin**

Miten saada enemmän ihmisiä toimistolle tai tehdas toimimaan tehokkaammin? Hankkeiden alkuvaiheessa ISS:n asiantuntijat tekevät selvitystyötä ja sen pohjalta parannuksia esimerkiksi kiinteistön sisäilmaan, energiatehokkuuteen tai viihtyvyyteen.

ISS:n vahvuus on korjausrakentamisessa: se tekee esimerkiksi laajoja sisäremonttien hankkeita, energiatehokkuuden parantamista, teknisten järjestelmien ja rakennusten osien modernisointeja ja uudistuksia sekä isoja, teknisesti vaativia projekteja, kuten puhdistila- ja datakeskushankkeita, joilla lisätään

kapasiteettia ja pidennetään elinkaarta. Vaikka monet teollisuusasiakkaiden projektit ovat kokoluokaltaan suuria, ISS on nopeasti ja tehokkaasti apuna myös pienemmissä töissä.

– Reagoimme asiakkuuksissamme nopeasti – se on osa meidän ydintoimintaamme. Jos asiakaskohteessa täytyy korjata viemärin vuotokohta, rakentaa esiintymislava kansainvälisiä vieraita varten tai tehdä jokin isompi muutostyö, niin me olemme valmiita toimimaan nopeasti, Makkonen kertoo.

Esimerkiksi teollisuusasiakkuuksissa, valtionhallinnossa ja puolustuskiinteistöissä ISS:n työntekijöillä on jo valmiiksi tarvittavat turvallisuuskoulutukset ja luvat.

### **Hiljainen tieto hyödyksi projekteissa**

ISS:n teknisillä palveluilla on paljon Suomen yhteiskunnan toimivuuden ja huoltovarmuuden kannalta kriittisten ympäristöjen osaamista. Suomen mittakaavassa ISS:llä on kärkipään puhdistaloosaamista koko hankkeen elinkaaren aikana eli uusien tilojen ja muutostöiden suunnittelusta ja toteutuksesta niiden ylläpitoon, mittarointiin ja olosuhdehallintaan.

– Suurin ISS:n puhdistilahanke on ollut noin 18 miljoonaa euroa, mutta olemme myös tehneet pienempiä projekteja, kuten läpianotakaapin tai layoutin muutoksia sekä tuotantolaitteisiin liittyviä hyödykemuutoksia. Olemme myös tuotannon kunnossapidon asiantuntija ja me pystymme hoitamaan tuotannon laitteiden asennuksia sekä teollisuudessa että esimerkiksi puhdistilossa, Makkonen kertoo.

Olipa asiakkaan kiinteistö toimisto, tehdas tai muu teollisuusympäristö, ISS on kumppani, joka tuntee asiakkaan, sen liiketoiminnan ja tilat. Hyödyntämällä oman henkilöstönsä toimialaosaamista ja kohteista kertynyttä tietoa voidaan ottaa huomioon usein sellaisia asioita, joita asiakas ei välttämättä itsekään tiedosta.

Koska ISS:n työntekijät ovat jo läsnä asiakkaiden kiinteistöissä tuottamassa eri palveluita, he tuntevat kohteet hyvin. Arvokasta kohdetuntemusta on myös muilla asiakkaan käyttämällä asiantuntijoilla ja kumppaneilla, jotka ovat olleet esimerkiksi rakennuksen suunnittelussa mukana.

– Jo haastatteleamalla siivoojiamme siitä, miten kiinteistö toimii, saamme paljon hiljaista tietoa, mitä muilla ei ole, Makkonen kertoo.

### **Kumppanina hyvässä ja pahassa**

Monissa hankkeissa ISS edustaa tilaajaa (owner's representation) esimerkiksi suunnittelun vetämisessä tai kartoitusprojekteissa.

– Pystymme ottamaan ison roolin ja sitä kautta helpottamaan asiakkaan arkea. Kun me tunnemme asiakkaan liiketoiminnan, voimme olla kustannustehokkaita räätälöimällä ratkaisut asiakkaalle sopivaksi, Forsman kertoo.

ISS:n tavoitteena on tukea asiakasta onnistumaan omassa liiketoiminnassaan, kehittämään toimintaansa tai muuttamaan strategisia painopisteitä.

– Olemme kumppanina myötä- ja vastatulessa. Kun jotain sattuu, niin olemme paikalla. Kun suunnitellaan jotain uutta, niin olemme myös mielellämme paikalla, Makkonen kertoo.

ISS toimii kaikilla Suomessa käytössä olevilla urakkasopimusmalleilla, kuten pääurakointina, KVR-urakointina, allianssimallilla, projektijohtourakointina sekä design and build -urakkana. ISS tarjoaa myös projektin elinkaaren eri vaiheisiin liittyviä asiantuntijapalveluita. Projektinjohtopalvelussa ISS toimii tiiviisti asiakkaan kumppanina ja sen asiantuntijat ovat osa asiakkaan laajennettua tiimiä. Tällöin ISS vastaa asiantuntijoiden hankinnasta, palkkaamisesta, perehdytyksestä ja koulutuksesta sekä työn johtamisesta. Makkosen mukaan projektijohdon ulkoistaminen on ollut viime vuosien trendi: moni yritys vähentää omaa teknistä osastoa ja luottaa vahvemmin kumppaneihin siinä eivätkä pidä palkkalistoilla omia rakennuttajapäälliköitä tai projektipäälliköitä.

– Annamme mielellämme meidän osaamisemme asiakkaan käyttöön. Meidän asiantuntijamme istuvat silloin usein asiakkaan tiloissa ja toimivat asiakkaan järjestelmissä.

### **Turvallisuus, laatu ja avoimuus edellä**

ISS:n projekteissa panostetaan paljon työturvallisuuteen ja turvallisuus onkin prioriteetti numero yksi.

– Usein vakavat tapaturmat johtuvat nimenomaan siitä, että joku putoaa tai kompuroi työkohteessa, Makkonen kertoo.

ISS:n työturvallisuusluvut ovat todella hyvällä tasolla. Vuonna 2023 kaikkien työtapaturmien määrää kuvaava taajuusluku TRIF (Total Recordable Injury Frequency) laski kolmanneksella ja myös poissaoloa aiheuttaneista tapaturmista kertova LTIF-taajuus (Lost Time Injury Frequency) parani edellisvuodesta.

ISS on panostanut paljon prosessien kehittämiseen niin urakoinnissa ja sen johtamisessa. Työn laatua ja prosessien johtamista varmistetaan projektinjohtamisjärjestelmällä, jolla tekemistä auditoidaan jatkuvasti.

– Hyväksytämme sen avulla tarjoukset, siellä on kaikki työturvallisuusmateriaalit ja esimerkiksi laadunvarmistukseen liittyvä dokumentaatio, niin että niihin voi aina palata myös projektin jälkeen, Makkonen kertoo.

ISS:n vahvuus on myös avoimuus avainasiakkaiden suuntaan, jolloin projekteja voidaan johtaa avoimin kirjoin.

– Meillä on sovittu hyvin moderni tapa toimia sekä tietyt tavoitteet. Raportoimme avoimella kirjanpidolla asiakkaan suuntaan, miten hankkeet menevät ja mitä ne maksavat. Näin projektitiimi voi keskittyä projektien laadukkaaseen läpivientiin, kun pelisäännöt ovat selkeitä, avoimia ja yhteisesti sovittuja. Tämä vaatii myös asiakkaan suunnalta sen, että hekin avaavat omaa toimintaansa, Makkonen kertoo.

Makkonen rohkaisee laajentamaan yhteistyötä ISS:n kanssa myös projekteihin.

– Kun projektien organisoinnin ja johtamisen hoitaa sen alan ammattilainen, voi asiakasyritys keskittyä omaan ydinliiketoimintaansa.

1.6

## Teknologia

---

*Käynnistimme vuoden 2025 aikana seitsemän tekoälyhanketta.*

---

ISS Palvelut on sitoutunut hyödyntämään tekoälyä ja automaatiota toimintansa tehostamiseksi ja vastuullisuuden edistämiseksi. Yhtiö on jatkanut tekoälystrategiansa mukaista kehitystä ja hankkeita, joissa tekoälyä sovelletaan monipuolisesti eri toimintoihin. Vuoden 2025 aikana käynnistettiin seitsemän tekoälyhanketta, joiden tavoitteena on muun muassa helpottaa työn arkea, lisätä tehokkuutta sekä löytää uusia liiketoimintamahdollisuuksia.

ISS Palvelut laajensi maaliskuussa 2025 koko henkilöstön käyttöön yritysturvallisen tekoälytyökalun. Työkalu saavutti loppuvuoden aikana lähes tuhannen käyttäjän rajapyykin. Analyysin mukaan työkalua käytetään laajasti päivittäisen työnteon tukena sekä toimihenkilö- että työntekijätehtävissä. Tekoälytyökalun laajennettu käyttö on tekoälystrategian mukaista. Strategia painottaa digitaalisten taitojen kehittämisen mahdollistamista kaikille työntekijöille. Tekoälytyökalun lisäksi 2025 aloitettiin matalan kynnyksen *Tekoälytiistai*-tietoiskut, joissa keskitytään tekoälyosaamisen jakamiseen ja kehittämiseen.

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 muistiotositepyyntöjä ja avustavat uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

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.

ISS:llä on teknologian hyödyntämiseen kokonaisvaltainen lähestymistapa, jonka avulla tuodaan hyötyä niin yritykselle, sen työntekijöille kuin asiakkaillekin, mahdollistaen tehokkaamman, vastuullisemman ja innovatiivisemman toimintaympäristön.



Tänä päivänä Sami toimii ISS:llä tekoälyn sanansaattajana ja auttaa yhtiötä hyödyntämään teknologiaa tavalla, joka tukee sekä työntekijöitä että liiketoimintaa.

Kun Sami Öfverberg aloitti ISS:llä piirivartijana, hän ei osannut kuvitella, että vuosia myöhemmin hän johtaisi yrityksen automaatioteknologiatiimiä ja kouluttaisi esihenkilöitä tekoälyn mahdollisuuksista. Samilla matka alkoi yhdestä oivalluksesta: manuaaliset rutiinityöt voi automatisoida. Tänä päivänä Sami toimii ISS:llä tekoälyn sanansaattajana ja auttaa yhtiötä hyödyntämään teknologiaa tavalla, joka tukee sekä työntekijöitä että liiketoimintaa.

Innostus teknologiaan heräsi jo lapsuudessa, kun Sami ymmärsi, miten tietokoneilla pystytään automatisoimaan asioita, jotka vaikuttavat myös fyysiseen maailmaan.

– Tein yksinkertaisen koodinpätkän, jolla sain tietokoneen CD-aseman avautumaan ja sulkeutumaan. Se oli aika siisti juttu alakouluikäiselle pohjalle, Sami kertoo hymyillen.

Nykyään Sami työskentelee ISS:n tietohallinnossa ja johtaa seitsemän hengen automaatioteknologiatiimiä, joka tuottaa ohjelmistorobotiikkaa, integraatioita ja data-analytiikkaa. Myös tekoäly ja uudet kaupalliset mahdollisuudet kuuluvat tiimin tehtäviin.

– Käytännössä ratkomme tilanteita, joissa asiakas haluaa ostaa esimerkiksi digitaalisen palvelun, jota meillä ei vielä ole olemassa. Mietin näihin tilanteisiin teknologisia ratkaisuja, eli työtehtäväni ovat käytännössä uusien digitaalisten tuotteiden ja palvelujen kehittämistä, Sami kuvailee nykyistä rooliaan.

#### **Ammatillista kehittämistä työn kautta**

Asioiden automatisointi sekä tehostaminen ovat kulkeneet mukana myös aiemmissa työtehtävissä.

– Työskentelin aikoinaan ISS:n Call centerissä, jossa tehtiin paljon manuaalista ja toisteista työtä. Eri järjestelmiin kirjattiin samoja asioita ja pohdin, että tässä olisi kyllä kehityksen paikka, Samimuistelee.

Sami päätti alkaa tuumasta toimeen ja ryhtyi kehittämään ohjelmistorobottia, joka hoitaisi järjestelmiin tehtäviä kirjauksia ihmisten puolesta.

– Esittelin sitten tuotoksiani työyhteisölle, ja siitä käynnistyi IT-urani ISS:llä, Sami toteaa.

Teknologian kehittämisen rinnalla Sami on kasvanut myös johtajana ja asiantuntijana. Vaikka hän on opiskellut työn ohessa ohjelmointia ja kehittänyt teknistä osaamistaan, suurimmat opit ovat tulleet muualta

– siitä, miten isot organisaatiot toimivat ja miten ihmisten kanssa työskennellään.

– Tekniset taidot ovat tietenkin tärkeitä, mutta lopulta kyse on yhteistyöstä. IT-ratkaisujen on palveltava liiketoimintaa ja käyttäjiä – ei toisinpäin. Se, että ymmärtää ihmisiä ja organisaatioiden toimintaa, on ollut urallani arvokkainta pääomaa, hän toteaa.

### ISS:llä tekoälyyn suhtaudutaan innokkain ja avoimin mielin

Työ tekoälykehityksen parissa pitää sisällään kehityshankkeita sekä niitä edeltävät selvitysvaiheet ja ideointityöpajat. Samiakutsutaan AI-sanansaattajaksi, sillä kehitystyön ohessa hän myös kouluttaa muun muassa ISS:n esihenkilöitä tekoälystä: mitä tekoäly on, mitkä ovat parhaita tekoälytyökaluja sekä mitä tekoälyn avulla pystytään tekemään nyt ja tulevaisuudessa.

Sami iloksi ISS:llä on suhtauduttu tekoälyyn innostuneesti ja avoimin mielin. Tekoälykehitykseen hypättiin mukaan jo varhaisessa vaiheessa, keväällä 2023.

– Nykyään jaamme kuukausittain tietoa ja koulutuksia tekoälystä. Tällä hetkellä tekoäly toimii ISS:llä avustajana, joka tukee työssä ja auttaa esimerkiksi etsimään ja koostamaan tietoa, Sami sanoo.

ISS:llä tekoälykehitys on tällä hetkellä vaiheessa, jossa yleiskäyttöisiä tekoälytyökaluja on otettu rajattuun koekäyttöön. Seuraavaksi niiden käyttöä on tarkoitus laajentaa kaikille ISS:läisille. Tulevaisuudessa fokus siirtyy enemmän räätälöityihin ratkaisuihin, kuten automaattisia raportointityökaluja ja tekstianalyysityökaluja.

– Pidemmällä tähtäimellä tavoitteena on yhdistää erilaiset sovellukset toimivaksi kokonaisuudeksi ja näin mahdollistaa monimutkaistakin automaatiota, Sami avaa tulevaisuutta.

### Työyhteisö, joka saa viihtymään

Sami aloitti työt ISS:llä ensimmäistä kertaa tammikuussa 2008. Vaikka hän on käynyt välillä myös muiden työnantajien palveluksessa, on ISS-vuosia kertynyt jo 14.

Kun Samilta kysyy, mikä on saanut hänet viihtymään ISS:llä pitkään ja jopa palaamaan, vastaus on selkeä: työyhteisö ja ihmiset.

– Kyllä se on aina ollut se vahvuus. ISS:llä on aika yleistä, että ihmiset tekevät pitkiä työuria ja välillä käyvät muualla, mutta tosi moni on myös tullut takaisin.

1.7

## Organisaatio

---

*ISS Palvelut noudattaa ISS-konsernin määrittelemää hallintotapaohjeistusta.*

---

ISS Palvelut on osa ISS-konsernin Northern Europe -liiketoiminta-alueetta. Konsernin johdon ja sen hallituksen päätösten toimeenpanoa Suomessa seuraa liiketoiminta-alueen johto tiiviissä yhteistyössä ISS Palveluiden johdon kanssa. Suomessa noudattaa ISS-konsernin määrittelemää hallintotapaohjeistusta ja täydentää sitä tarvittaessa maakohtaisella ohjeistuksella. Konsernin sisäinen tarkastus valvoo säännöllisesti, että ISS Palvelut noudattaa ISS-konsernin määrittelemiä ohjeita.

Vuoden 2025 alussa ISS Palvelut Oy:n hallitukseen kuuluivat puheenjohtaja **Carl-Fredrik Bjor**, jäsenet **Maciej Wąsek** ja **Maria Hultengren Larsson**, sekä henkilöstön hallintoedustaja **Markku Heikkinen**. Hänen varajäsenenään toimi **Paavo Hiitola**.

Huhtikuussa henkilöstön hallintoedustajan varajäseneksi valittiin eronneen Paavo Hiitolan tilalle **Maria Brunberg**.

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

ISS Palveluiden johtoryhmä kokoontui vuoden 2025 aikana 12 kertaa.

Vuoden 2025 alussa johtoryhmään kuuluivat toimitusjohtaja **Jukka Jäämaa**, talousjohtaja **Seppo Haapalainen**, henkilöstöjohtaja **Maria Pajamo**, kaupallinen johtaja **Kimmo Kaunisvaara**, tietohallintojohtaja **Jenni Heinisuo** sekä liiketoimintaohjaajat **Jukka-Pekka Tilus**, **Lasse Forsman**, **Veli-**

**Pekka Kortelainen, Henri Häyrinen ja Veijo Pitkäniemi**, joka toimii lisäksi Operations Performance -johtajana.

Elokuussa johtoryhmään nimitettiin lakiasiaintoiminnan johtaja **Minna Marttiini**.

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

## ISS Suomen organisaatio 2025

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 vuosittaisen toimintasuunnitelmaan vuosittaiset tavoitteet 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

Vastuullisuus on ISS:llä kiinteä osa liiketoimintaa: Se kytkeytyy strategiaan, päivittäiseen palvelutuotantoon ja konsernin johtamiseen. Pohjana ovat ISS:n tarkoitus, missio, ihmisoikeussitoutuminen, arvot ja strategia, joita konkretisoivat ISS-konsernin politiikat, standardit ja ohjeet. ISS:n politiikat ja käytännöt on linjattu suhteessa kansainvälisiin viitekehyksiin. Keskeisiä viitekehyksiä ovat YK:n Global Compact -aloite, YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus, YK:n yrityksiä ja ihmisoikeuksia koskevat ohjaavat periaatteet (UNGP) sekä ILO:n työelämän peruseriaatteita ja -oikeuksia koskeva julistus.

ISS:n vastuullisuustyötä ohjaavat seuraavat konsernin politiikat:

- *Code of Conduct*
- *Sustainability Policy*
- *Corporate Governance Policy*
- *Speak Up Policy*
- *Anti-corruption Policy*
- *Sanctions Policy*
- *Competition Law Policy*
- *Escalation Policy*
- *Data Ethics & AI Policy*
- *Data Protection Policy*
- *Tax Policy*
- *Global People Standards*
- *Group HSEQ Policy*

- *Diversity, Inclusion & Belonging Policy*
- *Supplier Code of Conduct*

Vastuullisuuden johtamisvastuut on jaettu hallituksen, konsernin johtoryhmän ja maaorganisaatioiden välillä. Konsernitason ISS:n hallitus vastaa vastuullisuusstrategiasta ja sen tavoitteista sekä vastuullisuusasioiden kokonaisvaltaisesta valvonnasta. Hallituksen alaisuudessa toimivat tarkastus- ja riskitoimikunta sekä palkitsemistoimikunta. Tarkastus- ja riskitoimikunta arvioi muun muassa ulkoista vastuullisuusraportointia ja siihen liittyviä sisäisiä kontroleja, ja palkitsemistoimikunta hyväksyy johdon palkitsemisen, johon on kytketty myös vastuullisuustavoitteita.

Päivittäisestä johtamisesta vastaa ISS-konsernin johtoryhmä (*Executive Group Management*). Sen tukena toimii eettisen liiketoiminnan toimikunta, joka käsittelee eettiseen liiketoimintaan liittyviä asioita, kuten Speak Up -ilmoituksia sekä korruptioon ja lahjontaan liittyvien tutkintojen havaintoja.

Vastuullisuustyön operatiivinen toteutus on delegoitu konsernin ESG-osa-alueille ja integroitu niitä johtaviin toimintoihin. Vastuullisuustyön poikkitoiminnallista yhteistyötä ja päätöksentekoa tukee vastuullisuuden johtamisfoorumi, joka kokoaa ESG-osa-alueiden edustajat yhteen. Foorumia johtaa konsernin ESG-toiminnosta vastaava johtaja (Head of Group ESG), joka vastaa vastuullisuusstrategian operatiivisen toimeenpanon koordinoinnista. Palvelulinjakohtaiset vastuullisuuden ohjausryhmät puolestaan kytkvät vastuullisuuden palveluiden kehittämiseen ja käytännön tuotantoon.

Jokainen toiminta-alue vastaa strategian ja politiikkojen toimeenpanosta omilla markkinoillaan paikallisen lainsäädännön mukaisesti.

Keskeiset ESG-mittarit kootaan ja raportoidaan neljännesvuosittain osana taloushallintoa. Raportoinnin ja kehitystyön perustana on kaksoisolenaisuusanalyysi, joka toteutettiin viimeksi vuonna 2023 ja päivitettiin vuonna 2025.

### **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 seuraa maakohtaisten vastuullisuustavoitteiden toteutumista sekä globaalien ja paikallisten vastuullisuushankkeiden edistymistä.

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

ISS-konsernin toteuttama kaksoisolenaisuusanalyysi ohjaa myös ISS Palveluiden toimintaa ja olennaisia vastuullisuusteemoja. Alkuvuonna 2024 ISS Palvelut toteutti oman, maakohtaisen kaksoisolenaisuusanalyysin (*double materiality assessment*), joka toimii lisänä vastuullisuusohjelman jatkokehitykselle ja raportoinnille. Analyysi tunnisti ISS Palveluiden kannalta maakohtaisesti olennaisimmat vaikutusperustaiset ja taloudelliset vastuullisuusteemat. Maakohtaisen analyysin ajantasaisuutta ja mahdollista päivitystarvetta arvioidaan säännöllisesti osana vastuullisuuden johtamista sekä aina olennaisten muutosten yhteydessä.

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

### **EcoVadis-vastuullisuusarviointi**

Arviointi kattaa [EcoVadiksen](#) arviointimallin mukaisesti ympäristövastuun, työ- ja ihmisoikeudet, eettisen liiketoiminnan sekä hankinnan. ISS sai arvioinnista jälleen kultaa ja kokonaispisteet sijoittuivat arvioitujen alan yritysten joukossa kolmen prosentin parhaimmiston maailmanlaajuisesti. Ympäristöosiossa ISS sijoittui parhaan prosentin joukkoon ja sai ilmasto -kategoriassa korkeimman *Leader*-arvosanan.

### **Sertifioidut toimintatavat ja vastuullinen hankinta**

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

Käytössämme oleva hankinnan ohjelma asettaa toimittajille vaatimuksia muun muassa lakisäätöiden velvoitteiden, ihmisoikeuksien, työturvallisuuden, ympäristövaikutusten hallinnan ja eettisen toiminnan osalta. [Lue lisää hankintaketjun hallinnasta ja vastuullisuuskriteereistä.](#)

## **1.8.2 Henkilöstöjohtaminen**

---

*Johtamisen mallimme tarjoaa selkeät kriteerit päivittäiseen johtamistyöhön ja tukee esihenkilöitä palautteen antamisessa.*

---

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.

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 kehityskeskusteluita. Keskusteluilla varmistamme myös, että jokaisella on ymmärrys omasta työstään sekä riittävä osaaminen ja toimintaedellytykset työssä menestymiselle.

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 ISS:n yrityskulttuuria ja henkilöstöjohtamisen eri osa-alueita.

### 1.8.3 Toiminnan periaatteet

Toimintaperiaatteet muodostavat selkärangan ISS:n 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 tuntea ja noudattaa ISS:n yhteisesti määriteltyjä arvoja – yhtenäisyys, rehellisyys, yrittäjäyys, 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, 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 tuntea 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 anonyymisti 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 anonyymisti.

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](#).

---

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

---

## Politiikat ja toimintaohjeet

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

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

ISS:n toimintapolitiikojen ja -ohjeiden noudattaminen on ISS:n maajohdon vastuulla ja jokaisen ISS:laisen työn perusta. ISS:n Suomessa määrittelemä toimintapolitiikka kuvaa, miten yrityksen toimintaa ohjataan ja johdetaan niin, että 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 asiakastyytyväisyyden ja asiakkaalle annetun arvolutauksen toteutumisen
- varmistamme henkilöstömme tyytyväisyyden, osaamisen ja työhyvinvoinnin systemaattisen kehittämisen
- varmistamme päivittäisten toimintaprosessien sujuvuuden, yhdenmukaisuuden ja tasalaatuisuuden kaikissa palveluissa, yksiköissä ja paikkakunnilla
- varmistamme liiketoimintamme vastuulliset ja turvalliset käytännöt
- luomme pohjan systemaattiselle toiminnan kehittämiseen 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, mittauksen, 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 Oy:n ja HSEQ-klusterin toimesta. HSEQ-arviointi varmistaa, että ISS Palvelut toimii tilaajarytysten hyväksymien periaatteiden mukaisesti työterveys-, työturvallisuus-, ympäristö- ja laatuasioissa. Arvioinnin pistemäärän 739/750 mukaan ISS on HSEQ-asioissa toimialansa paras ja toiseksi paras kaikista arvioituista yrityksistä.

## ISS Palveluiden henkilöstöjohtaja Maria Pajamo avaa blogitekstissään, miten yksi Suomen suurimmista työnantajista rakentaa työntekijäkokemusta, jossa turvallisuus, kehittyminen ja merkityksellisyys kulkevat käsi kädessä.

ISS:llä yritysvastuu rakentuu ennen kaikkea ihmisistä – eri ikäisistä, eri elämäntilanteissa olevista ja eri taustoista tulevista ammattilaisista, jotka pyörittävät suomalaista yhteiskuntaa. Lähes 7 400 ISS:läistä tekevät työtään siellä, missä suomalaiset elävät arkeaan: sairaaloissa, kouluissa, toimistoissa ja kaikkialla, missä tarvitaan turvallisia ja toimivia tiloja.

Emme tuota vain palveluja – olemme osa yhteiskuntaa, joka toimii ihmisten työllä. Siksi henkilöstömme hyvinvointi, yhdenvertaisuus ja osallisuus ovat vastuullisuustyömme ytimessä.

### Kolme osa-aluetta työntekijäkokemuksen perustana

Työntekijäkokemus on olennainen osa strategiaamme olla paras työnantaja palveluntekijöille. Meille on tärkeää, että jokainen voi löytää ISS:ltä omannäköisensä työelämäpolun, jossa työntekijäkokemusta rakentavat osa-alueet kulkevat mukana koko työsuhteen elinkaaren rekrytoinnista eläköitymiseen:

#### 1. Turvallinen, osallistava ja yhdenvertainen työympäristö:

Turvallisuus tarkoittaa paitsi fyysistä työturvallisuutta, myös psykologista turvallisuutta. Vuoden 2024 henkilöstökyselyssä 87 prosenttia työntekijöistämme koki, että saa olla työssä oma itsensä. Tämä näkyy myös muissa mittareissa: työyhteisön turvallisuus, kunnioitetuksi tuleminen ja oman osaamisen hyödyntäminen nousivat vahvuuksiksi. Osana monimuotoisuus-, yhdenvertaisuus- ja yhteenkuuluvuusstrategiaamme rakennamme työyhteisöä, jossa jokainen voi kokea tulevansa kohdatuksi ja arvostetuksi – taustasta, iästä tai elämäntilanteesta riippumatta.

#### 2. Mahdollisuuksista kasvuun ja kehittymiseen:

Vuonna 2024 investoimme osaamisen kehittämiseen noin kolme miljoonaa euroa ja yhteensä 6 629 ISS:läistä osallistui työnantajan tarjoamiin koulutuksiin. Lisäksi yli 350 ISS:läistä oli mukana tutkintotavoitteisessa koulutuksessa ja 185 heistä valmistui ammatilliseen tutkintoon.

#### 3. Työn merkityksellisyys ja osallisuuden kokemus:

Jokainen työntekijä voi tuntea olevansa osa yhteisöä, jossa oma panos on arvokas osa kokonaisuutta.

Yksi mittari, jolla voimme ymmärtää työntekijäkokemusta ja sitoutumista, on henkilöstön vaihtuvuus. Se heijastaa työelämän moninaisuutta ja erilaisia elämäntilanteita. Rakennamme siksi käytäntöjä, jotka tukevat pitkäjänteisiä urapolkuja selkeiden kehittymismahdollisuuksien ja päivittäisen arvostuksen kautta.

### Johtaminen rakentaa siltaa arvojen ja arjen välille

Työntekijäkokemuksen toteutuminen edellyttää vahvaa johtamista – sillan rakentamista arvojen ja arjen välille. Johtamisessa korostamme johdonmukaista ja osallistavaa otetta, jossa esihenkilöt toimivat luottamuksen rakentajina. Tarjoamme heille valmennusta ja työkaluja, jotka tukevat psykologista turvallisuutta, vuorovaikutusta ja monimuotoisuuden huomioimista. Tavoitteenamme on kulttuuri, jossa jokainen kokee kuuluvansa joukkoon ja tulevansa arvostetuksi.

Yritysvastuu ei ole meille irrallinen raportti, vaan arkea jokaisessa työvuorossa ja kohtaamisessa. Se näkyy tavassamme johtaa, rakentaa luottamusta ja lunastaa lupauksemme työntekijöillemme – ja juuri tästä syystä halusimme varmistaa myös datan kautta, että keskitämme olennaiseen.

Vuoden 2024 alussa teimme ISS Palveluissa oman kaksoisolennaisuusanalyysin, jossa arvioimme vastuullisuuden kannalta toimintamme merkittävimmät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet. Analyysin tulokset vahvistivat sen, minkä olemme kokeneet arjessa jo pitkään: henkilöstöön liittyvät teemat – kuten turvallisuus, terveys, osaamisen kehittäminen, oikeudenmukaiset työolot ja yhdenvertainen kohtelu – ovat vastuullisuustyömme ytimessä.

### Tulevaisuuden työelämä vaatii uutta ajattelua

Työelämän murros haastaa meitä jatkuvasti. Väestörakenteen muutos, digitalisaatio ja tekoäly muovaavat työn tekemisen tapoja, ja yksilölliset odotukset työn sisällöstä kasvavat. Vastamme näihin haasteisiin tukemalla ISS:läisten kasvua ja kehittymistä, vahvistamalla esihenkilötyötä ja rakentamalla elinikäisen

oppimisen kulttuuria. Samalla pidämme huolta työntekijöidemme hyvinvoinnista, turvallisuudesta ja oikeudenmukaisista työoloista.

Yhteiskunnallinen roolimme ulottuu laajalle: luomme työtä, kehitämme osaamista ja tuemme asiakkaitamme vastuullisuustavoitteissa. Samalla rakennamme luottamusta siihen, että elämä kantaa – ja että jokainen voi löytää paikkansa, tulla kuulluksi ja kokea olevansa tärkeä osa yhteisöä.

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 arvonluontia 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. Jatkuvan riskinarviointiprosessin lisäksi tehdään konsernitason riskinarviointi kaksi kertaa vuodessa. Vuonna 2025 päivitettiin konsernin riskinarvioinneissa käytettävä riskiluokitusjärjestelmä.

ISS-konserni on määritelty avainriskit, joita seurataan myös maatasolla. Tunnistetut avainriskit liittyvät strategian edistämiseen, makrotaloudellisiin ja poliittisiin olosuhteisiin, työvoiman saatavuuteen ja työvoimakilpailuun, tapaturmien ehkäisemiseen, sopimusriskien hallintaan, tietoturvaan, toimitusketjujen päästövähennystavoitteiden edistämiseen, teknisten palveluiden kilpailukykyyn (*uus*) ja kaupalliseen kilpailuun (*uus*). Suomen osalta olennaisimmat ovat makrotaloudelliset ja poliittiset olosuhteet, tapaturmien ehkäiseminen, tietoturva, sopimusriskien hallinta, ja kaupallinen kilpailu.

### 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 ilmatoriskeille, 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 ilmastonmuutosta.

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 Hankintaketjun vastuullisuuskäytännöt](#) 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

---

*Kaksoisolennaisuusarviointi syvensi ymmärrystämme kestävyteen liittyvistä riskeistä ja mahdollisuuksista.*

---

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 riskienarvioiteja 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. Havaintojen avulla tunnistetaan kohdekohtaisia ympäristöriskejä ja kirjataan tarvittavia hallintatoimenpiteitä. 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](#).

Ilmastonmuutoksen 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 toteutumisen etenemisen seuraamiseksi ja raportoimiseksi; vuonna 2024 laaditussa ilmastotiekartassa määritellyt palvelukohtaiset toimenpideohjelmat.

Asiakkaiden turvallisuutta varmistamme niin ruoan laadun, liikkumisturvallisuuden 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 jälkikäteen. ISS:n operoimat keittiöt 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. Lue lisää kappaleesta [1.9.3 Tietosuoja ISS:llä](#).

### **Muutosten keskellä on mahdollisuuksia**

Kaksoisolennaisuusanalysissa mahdollisuuksina tunnistettiin muun muassa työnantajamielikuvan, koulutuksen ja työhyvinvoinnin vahvistaminen, ilmastonmuutoksen aiheuttamiin sopeutumistarpeisiin liittyvät uudet palveluratkaisut, luonnon monimuotoisuuden edistäminen asiakkaan liiketoiminnassa sekä vastuullisuuteen liittyvän tiedon tarjoaminen asiakkaiden omaa raportointia ja päätöksentekoa varten.

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

## **1.9.2 Yritysturvallisuus ja valmius**

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 2025 tehtiin muun muassa seuraavia päivityksiä:

- ISS-konsernin toimitilaturvallisuuden uusi standardi julkaistiin ja otettiin käyttöön (*ISS Standard on Physical Security on ISS Buildings*)

- Uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvä webinaari ja uhkatilanteiden koulutusmalli järjestettiin henkilöstölle

Vuoden 2025 MyVoice-henkilöstökyselyssä 92 prosenttia vastaajista kertoi tuntevansa töissä ollessaan olonsa turvallisiksi.

Valmiuden kehittämiseen tähtävällä varautumisella ja 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 ja huomioi omissa varautumisissaan muun muassa yhteiskunnan turvallisuusstrategian (2025) sekä Suomen kansallisen riskiarvion (2023).

Vuoden 2025 aikana tehtiin aktiivista yhteistyötä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa turvallisuuden ja varautumistoimintojen yhteistyö- ja toimintamalleihin sekä harjoitteluun liittyen.

Valmiuteen ja varautumiseen liittyen vuonna 2025 tehtiin muun muassa seuraavia päivityksiä:

- Projekti, jolla otettiin käyttöön ISS-konsernin uudistettu liiketoiminnan jatkuvuussuunnitelma ja siihen liittyvä järjestelmä sekä toteuttamiseen tarvittava organisaatio
- Kriittisten ja tärkeimpien IT-järjestelmien varautumissuunnitelmien päivittäminen
- Kaikkien ISS:läisten MyISS-alustalle lisättiin ominaisuus, joka mahdollistaa sisältöjen lataamisen offline-tilassa eli tilanteissa, joissa verkkoyhteys ei ole saatavilla. Henkilöstöä ohjeistettiin ottamaan ominaisuus käyttöön mm. hätätilanohjeiden, turvallisuusohjeen ja ISS:n turvaoppaan osalta.

Yhteiskunnallisen varautumisen näkökulmasta ISS teki aiempien positiivisten kokemusten pohjalta päätöksen osallistua vuonna 2026 järjestettävään Tieto26-harjoitukseen, jonka tavoitteena on testata ja kehittää valmiuksia vastata kyberuhkiin sekä harjoittaa viranomaisten ja elinkeinoelämän yhteistoimintaa laajassa yhteiskunnan häiriötilanteessa.

ISS:n poikkeustilannetyöryhmä kokoontui 2 kertaa vuoden 2025 aikana.

### 1.9.3 Tietosuoja ISS:llä

Suurena 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 lakiasianosasto. Poliitiikan jalkauttamisesta vastaa eri sidosryhmien edustajista koottu tietosuojatiimi, jonka tehtävänä on jatkuvasti arvioida nykyisiä käytänteitä ja seurata kehittyvää lainsäädäntöä.

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 loppukäyttäjiiin ollaan yhteydessä esimerkiksi palvelutilanteissa ja asiakastytyväisyyskyselyiden myötä.

Tietosuojatiimin lisäksi tietosuojan toteuttamista tukee ISS-konsernin tietosuojajyksikkö. 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.

---

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

---

# Keskeiset vastuullisuusteemat

---

ISS:n toiminnalla on merkittäviä taloudellisia, sosiaalisia ja ympäristöllisiä vaikutuksia.

---

ISS:n toiminnalla on merkittäviä taloudellisia, sosiaalisia 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-konserni teki vuonna 2023 kaksoisolennaisuusanalyysi, jota päivitettiin vuonna 2025. ISS Suomi toteutti oman maakohtaisen kaksoisolennaisuusanalyysin (*Double Materiality Assessment*) vuonna 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. Tavoitteenamme oli kartoittaa maakohtaisesti 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 strategia työtä. 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 olennaisen teemojen tunnistamiseksi. Arvioinnissa käytiin läpi EU:n ERS-kestävyysaihekattegoriat 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 konsernitason. 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.

Kaksoisolennaisuusanalyysissä ISS Suomelle merkittävimmät kestävyysaiheet liittyivät henkilöstön terveyteen, turvallisuuteen ja yhdenvertaiseen kohteluun, ilmastonmuutoksen 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 ilmastonmuutoksen hillintä nousi olennaisimmaksi ympäristö vastuullisuuden aiheeksi. Ympäristöteemojen osalta mahdollisuuksiksi nähtiin asiakkaiden tukeminen energiatehokkuudessa, päästöjen vähentämisessä ja ilmastonmuutokseen sopeutumisessa. Myös luonnon monimuotoisuuteen liittyvät palvelut nähtiin nousevana mahdollisuutena. Jatkossa vastuullisuuteen liittyvien tietojen tarjoaminen asiakkaille korostuu entisestään.

Kaksoisolennaisuusanalyysissä 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.

## 2025 Olennaisuustaulukko

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

ESG-kategoria	Aihe
E1	Ilmastonmuutoksen hillintä
	Resurssien käyttö (ostot)
	Energiätehokkuus omissa toiminnoissa ja palvelutuotannossa
	Ongelma-aineet (kemikaalit)
	Palvelutuotannon materiaaltehokkuus, kierrätys ja jätteiden käsittely
	Ilmastonmuutokseen sopeutuminen
	Biologinen monimuotoisuus
S1	Oikeudenmukaiset ja yhdenvertaiset työolot (Oma työvoima)
	Terveys ja turvallisuus (Oma työvoima)
	Tilojen ja toiminnan terveys ja turvallisuus (Arvoketju)
	Muut työhön liittyvät oikeudet (Oma työvoima)
	Läpinäkyvä ja tehokas vastuullisuusviestintä sidosryhmille
	Työolot ja yhdenvertainen kohtelu (Arvoketjun työntekijät)
	Muut työhön liittyvät oikeudet (Arvoketjun työntekijät)
G1	Korruption ja lahjonnan ehkäisy
	Yrityskulttuuri
	Hankintaketjun eettisyys

ISS on valinnut YK:n kestävän kehityksen kahdeksan tavoitetta, joita sitoutuu edistämään toiminnassaan.

### 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 näihin tavoitteisiin.

YK:n 17 kestävän kehityksen tavoitteen joukosta on valittu kahdeksan tavoitetta, joita ISS Suomi erityisesti sitoutuu edistämään toiminnassaan. Tavoitteet ovat yhteneväiset koko ISS-konsernin kanssa. Alla on esitetty nämä tavoitteet ja piirteet, jotka ISS:n toiminnassa tukevat kyseisen tavoitteen saavuttamista.



- **Tasa-arvoinen palkkaus.** ISS tekee joka toinen vuosi tasa-arvolain mukaisen palkkakartoituksen, jonka tulokset käydään läpi luottamushenkilöiden kanssa.
- **Työsuhteiden vakaus ja TES-palkkataso** tukevat työntekijöiden riittävää toimeentuloa. Työsuhteista 92,1 prosenttia on vakituksia.



Edistää kaikkia koskevaa, kestävästä talouskasvusta, täydestä ja tuottavasta työllisyydestä sekä säällisiä työpaikkoja



- **Osaamisen kehittäminen.** Tarjoamme yksilöllisiä urapolkuja, koulutusta aina perehdytyksestä johtamisvalmennuksiin sekä mahdollisuuksia kehittää osaamista myös kansainvälisissä koulutusohjelmissa.
- **Tasapuoliset ja kattavat koulutusmahdollisuudet.** Käytössämme on MyLearning-koulutusjärjestelmä, joka toimii mobiilisti ja tuo ISS:n perehdytys- ja muut verkkokoulutukset jokaisen työntekijän ulottuville. Vuonna 2025 tutkintotavoitteisessa koulutuksessa oli yli 300 ISS:läistä ja ammatilliseen tutkintoon valmistui 150 henkeä.
- **Tasa-arvoinen työkuultuuri.** Suhtaudumme kaikenlaiseen syrjintään nollatoleranssilla.
- **Sukupuolten tasa-arvo.** Kaikilla on iästä ja sukupuolesta riippumattomat mahdollisuudet toimia johtaja-esihenkilötehtävissä. ISS Suomen johtoryhmiin kuuluvista henkilöistä 52 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.
- **Vakaa ja turvallinen työpaikka kaikille.** Suomen ISS:läiset edustavat 99:ää eri kansalaisuutta. Ammattilaistemme ikä vaihtelee 16 ja 76 vuoden välillä. Rekrytoinnissa kohtelemme kaikkia hakijoita tasavertaisesti.
- **Työturvallisuus.** Tapaturmien määrässä on tapahtunut positiivista kehitystä. Miljoonaa työtuntia kohti tapaturmia sattui 14,3 kappaletta. Poissaoloon johtaneista tapaturmista kertova LTIF-lukumme on 5,2. Turvallisuushavaintoja teimme 52 291 eli noin 7 havaintoa per ISS:läinen.
- **Innovaatiot ja teknologia.** Innovoimme kaikilla tasoilla – uusien työtapojen käyttöönotosta digitaalisiin ratkaisuihin. Teknologista kehitystämme ohjaa kunnianhimoinen teknologiastrategia sekä vuonna 2023 luotu tekoälystrategia. Vuonna 2025 käynnistimme 7 tekoälyhanketta.
- **Materiaalitehokkuus.** Panostamme tehokkuuteen niin energian kuin materiaalien käytössä, jätteiden minimointiin sekä kierrätykseen ja uusiokäyttöön.
- **Yhtäläiset työmahdollisuudet kaikille.** Työllistämme maahanmuuttajia ja erityisryhmien edustajia. ISS:n ammatillaiset edustavat 99:ää 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 toteutuvat vuonna 2025 työntekijöiden osalta 98,8-prosenttisesti ja toimihenkilöiden osalta 100-prosenttisesti.
- **Raaka-aineiden valinta ja jäljitettävyyttä.** Raaka-ainevalinnoilla edistämme kasvispainotteisen ruoan päätymistä osaksi arjen ruokarutiineja. Käytämme kotimaista ruokaa, sesonkituotteita sekä erilaisia sertifioituja raaka-aineita. Olemme *Portaat Luomuun* -ohjelmassa tasolla 2.
- **Ruokahävikin minimointi.** Ruoan valmistuksessa syntyvää ruokahävikkiä minimoidaan ammattikeittiöille kehitetyillä sovelluksilla.
- **Puhdistusaineiden käyttöä vähentävät siivousmenetelmät.** Ultrapuhtaalla tai otsonoidulla vedellä, koneilla ja mikrokuutioliinoilla, ilman puhdistusaineita toteutettava siivous on muuttanut koko alan perinteistä tapaa tuottaa ylläpitosiivousta. Käyttäessämme puhdistusaineita suosimme kasvipohjaisia elintarviketeollisuuden sivutuotteista valmistettuja puhdistusaineita.
- **Vedenkulutuksen minimointi.** Pyrimme jatkuvasti kaikessa toiminnassamme tehokkaaseen vedenkäyttöön.
- **Kiertotalousratkaisut.** Ympäristö- ja jätehuoltopalveluilla tuemme asiakkaidemme kierrätysratkaisuja.
- **Hankinnat.** 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 ilmastopimuksen mukaiseen tavoitteeseen hiilistä 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 vaikuttamme myös kiinteistön hiilijalanjälkeen.
- **Vastuulliset ruokatottumukset.** Kehitämme jatkuvasti reseptiikkaa lihatuotteiden käytön vähentämiseksi. Reseptiikalla vaikuttamme raaka-ainevalintoihin ja hankintoihin.
- **Koulutus ja viestintä.** Viestimme toimintamme vaikutuksista niin sisäisesti kuin ulkoisesti. Ilmaston liittyviä toimenpiteitä on sisällytetty osaksi palveluita ja henkilöstön osaamisen kehittämistä.

Edistää rauhanomaisia yhteiskuntia ja taata kaikille pääsy oikeuspalveluiden pariin. Rakentaa tehokkaita ja vastuullisia instituutioita kaikilla tasoilla. ISS panostaa toimintansa vastuullisuuteen ja läpinäkyvyyteen sekä ehkäisee systemaattisesti korruptiota ja harmaata taloutta. Työn tarjoaminen eri väestöryhmille vahvistaa yhteiskunnallista osallisuutta ja lisää yhteiskuntarauhaa.

- **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.
- **Hankinnat.** 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 eettisiä käytäntöjä ja yhdenvertaisempaa työelämää. Vuonna 2025 olimme ammatillisen koulutuksen suurtapahtuma *Taitajan* yhteistyökumppanina. Jatkoimme kumppanuutta myös muun muassa i-Teamin kanssa.
- **Yhteiskuntarauhan tukeminen.** ISS tarjoaa työtä lähes 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 kokoaa päivitettyt vastuullisuustavoitteemme sekä keskeiset keinot niiden saavuttamiseksi. Lisäksi ohjelmassa määritellään keskeiset mittarit toiminnan ja tavoitteiden edistymisen seuraamiseksi. Ohjelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti.

Henkilöstö	Tavoite 2025	Tilanne 2025	Toimenpiteet 2026	Status
<b>Työturvallisuusjohtaminen</b>	LTIF 5,2 (poissaoloon johtaneet tapaturmat)	LTIF 5,2 (poissaoloon johtaneet tapaturmat)	Työturvallisuuden kehittämistyön painopisteinä ovat ennakoiva työturvallisuustyö ja esihenkilöiden turvallisuusjohtamisen kehittäminen.	✓
<b>Terveysjohtaminen</b>	Sairauspoissaolot 4,5 %	Sairauspoissaolot 4,4 %	Terveysjohtamisen painopisteet ovat ennakoinnissa ja oikein kohdennetuissa toimenpiteissä liiketoimintakohtaisesti. Erityinen painopiste vuonna 2026 on tuki- ja liikuntaelinsairauksien ennalta ehkäisyssä.	✓
<b>Henkilöstön vaihtuvuus</b>	22,6 %	16,3 %	Työssä viihtymistä ja sitoutumista vahvistetaan kehittämällä palkitsemismalleja, arvostamalla onnistumisia ja pitkiä palvelusuhteita sekä tarjoamalla monipuolisia mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen.	✓
<b>Henkilöstön sitoutuminen</b>	Henkilöstökyselyn toteuttaminen	Henkilöstökysely MyVoice toteutettiin syysyllä 2025. Työntekijöiden sitoutumisaste oli 62 prosenttia.	Kyselyn tulosten perusteella vuoden 2026 painopisteinä jatketaan viestinnän ja yhteisöllisyyden sekä osaamisen ja oppimisen vahvistamista.	✓
Ympäristö	Tavoite 2025	Tilanne 2025	Toimenpiteet 2026	Status
	Ilmastotiekartta on viimeistely ja saanut hyväksynnän EGM:ltä (Executive Group)	Science Based Target Initiativen vahvistamat tieteeseen pohjautuvat lähitulevaisuuden päästötavoitteet on jalkautettu. Tavoitteiden mukainen ISS Palveluiden ilmastotiekartta on hyväksytty ISS-konsernin johtoryhmässä (Executive Group Management, EGM). Lisäksi se on valittu lighthouse-esimerkiksi muiden ISS-	Ilmastotiekartan mukaiset toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Päästölaskennan lähtötiedot ja asiakaslaskennan automatisointiin jatkaminen. ISS Supplier Sustainability Engagement -ohjelman mukaiset	

<b>Nettonolla vuonna 2030 (scope 1 ja 2) ja vuonna 2024 (scope 3)</b>	Management, EGM). Arvoketjun sitouttaminen päästöjen vähentämiseen.	maiden käyttöön. Seuraamme päästökemistystä kvartaaleittain kuukausitasolla kerätyn päästötiedon perusteella. Päästölaskenta on toteutettu GHG Protocolin mukaisesti. Olemme jatkaneet lähtötietojen keruun automatisointia. Climate Impact Standardin jalkautusta on jatkettu.	toimenpiteet, joiden avulla sitoutetaan ja tuetaan merkittävimpiä toimittajiamme heidän päästövähennystavoitteidensa toteuttamisessa. Suurimmat toimittajat sitoutetaan Science Based Targets (SBT) -ilmastotavoitteisiin.	✓
<b>Ravintolapalveluiden CO2-päästöjen vähentäminen 25 % vuoteen 2030 mennessä</b>	Hybridireseptiikan laajentaminen, kasvipohjaisten maitotaloustuotteiden käytön laajentaminen, kasvispohjaisen reseptiikan kasvattaminen.	Vuonna 2025 ravintolapalveluidemme päästöt vähenivät 17,47 prosenttia vertailuvuoteen 2022 verrattuna (päästöt/1000 kcal, Cool Food). Laskennassa on huomioitu maankäytön ilmastovaikutukset FLAG-ohjeistuksen mukaisesti.	Jatketaan kasvis- ja hybridireseptiikan kehittämistä, kasvipohjaisten proteiinien ja maitotaloustuotteiden käytön laajentamista ja monipuolistamista sovitussa kohteissa sekä eläinperäisten elintarvikkeiden käytön vähentämistä.	✓
<b>Ruokahävikin minimointi</b>	-6 %	Vuodesta 2022 lähtien (vertailuvuosi) olemme vähentäneet asiakaskohtaista ruokahävikkiä yli 30 prosenttia (g/asiakas). Seuraamme hävikkiä sähköisellä työkalulla, ja hävikkiraportointiin osallistuu jokainen valmistus- ja jakeluosastomme. Vuonna 2025 vietimme ravintoloissamme hävikkiviikkoa. Hävikkiruuan myynnillä olemme vähentäneet syntynyttä hävikkiä päivän päätteeksi. Vuonna 2025 emme kuitenkaan saavuttaneet 6 prosentin hävikin vähentämisen tavoitettamme.	Päivittäinen hävikin johtaminen ja vähentäminen sekä henkilöstön kouluttaminen. Osallistuminen valtakunnalliseen hävikkiviikkoon.	✗
<b>Hyvä hallinto</b>	<b>Tavoite 2025</b>	<b>Tilanne 2025</b>	<b>Toimenpiteet 2026</b>	<b>Status</b>
<b>Verojalanjälki</b>	Tuemme yhteiskunnan hyvinvointia muun muassa maksamalla veroja.	ISS:n verojalanjälki vuonna 2025 oli yhteensä 207,7 miljoonaa euroa.	Yhtenä Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista ISS on myös merkittävä veronmaksaja.	✓
<b>Eettiset toiminta-periaatteet</b>	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 eettisten toimintaohjeiden tuntemista ja siihen sitoutumista.	✓
<b>Supplier Code of Conductin hyväksyneet uudet toimittajat</b>	100 %	100 %	Varmistetaan 100 % kattavuuden säilyminen uusien toimittajien osalta osana onboarding-prosessia sekä vahvistetaan systemaattista lähestymistapaa olemassa olevan toimittajakannan hallintaan ja kattavuuden varmistamiseen.	✓
<b>ISS:n ostojen osuus SBT-aloitteeseen sitoutuneilta toimittajilta</b>	Tavoitteemme on kasvattaa ostojen osuutta SBT-aloitteeseen sitoutuneilta toimittajilta.	17 %	Lisätään systemaattista toimittajasegmentointia ja -sitouttamista sekä asetetaan keskeisille toimittajille odotuksia ilmastotavoitteiden asettamisesta osana kartoitus- ja sopimusprosesseja.	✓
<b>Toimitusketjuun liittyvät Speak Up -ilmoitukset</b>	Kanavan toimivuus ja läpinäkyvyys	0	Vahvistetaan Speak Up -kanavan tunnettuutta toimitusketjussa, edistetään ilmoittamisen kulttuuria ja varmistetaan ilmoitusten asianmukainen käsittely ja seuranta.	✓

## 2.0

# 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 kehittamisestä ennakoivasti ja pitkäjänteisesti. Edistämme monimuotoisuutta globaalien monimuotoisuus-, yhdenvertaisuus- ja yhteenkuuluvuusstrategiamme mukaisesti ja rakennamme osallistavaa työyhteisöä, jossa jokainen voi kokea olevansa arvostettu osa kokonaisuutta.

ISS:llä työskentelevät ihmiset edustavat lähes sataa eri kansalaisuutta ja useita eri ikäryhmiä. Tarjoamme yksilöllisiä urapolkuja, koulutusta aina perehdytyksestä johtamisvalmennuksiin sekä mahdollisuuksia kehittää osaamista myös kansainvälisissä koulutusohjelmissä. 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. Olemme sitoutuneet eettiseen toimintaan ja luomaan turvallisia, osallistavia ja monimuotoisia työpaikkoja.

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



Kansainvälistä ISS-uraa tehnyt Matias Makkonen johtaa 70 hengen projektiliiketoiminnan tiimiä sekä Suomessa että Tanskassa. Matiaksen mielestä työn kansainvälisyys ja jatkuvat kehittymismahdollisuudet tekevät työstä palkitsevaa ja merkityksellistä.

Osana teknisiä palveluita ISS tarjoaa asiakkailleen monipuolisesti projektinjohtoa ja asiantuntijuutta kiinteistöjen rakentamiseen, korjaamiseen ja ylläpitoon. Projektitoimistomallilla tai yksittäisinä projekteina toteutetaan esimerkiksi design & build -rakentamista, tilamuutoksia ja modernisointeja, allianssilla toteutettua rakentamista sekä pienempiä muutostöitä ja projekteja. Palveluympäristönä toimivat niin datakeskukset, puhdistilat kuin kriittiset teollisuusympäristöt. Projektiliiketoiminnan ja teollisuuspalveluiden Suomessa ja Tanskassa toimivaa, kansainvälistä 70 hengen tiimiä johtaa **Matias Makkonen**.

Matias nauttii työarkensa kansainvälisyydestä: globaalien asiakkuuksien johtaminen sekä eri ISS-maiden välinen yhteistyö tarjoavat näköalapaikan monimuotoiseen ja kansainväliseen toimintaympäristöön.

– Suurimpia syitä siihen, miksi viihdyn työssäni niin hyvin, on nimenomaan kansainvälisyys. Kansainvälisyys tarkoittaa myös matkustamista, ja se on minulle mieluisa tapa tutustua eri kulttuureihin ja perehtyä muiden maiden toimintaan. Oman, monipuolisen kielitaidon saa myös laittaa todella likoon, pohjoismaisia kieliä hyvin osaava Matias kertoo.

#### “Minulle tarjottiin selkeät uranäkymät”

Matias aloitti ISS-uransa helmikuussa 2017 projektipäällikkönä ja tuotantotalouden diplomityöntekijänä. ISS erottui edukseen muista yrityksistä ja vakuutti Matiaksen, koska hänelle tarjottiin selkeä polku sekä diplomityön tekemiseen että uramahdollisuuksiin.

– ISS:llä tuli heti tunne siitä, että kaikki käytännön asiat saadaan hoitumaan tavoitteellisessa aikataulussa, Matias toteaa.

Matias on päässyt etenemään urallaan ripeästi ja saanut vaikuttaa sen suuntaan. Vastuu on kasvanut paitsi vaativampien työtehtävien myötä projektityöstä asiakkuuksien johtamiseen, myös maantieteellisesti: aluksi Matias vastasi pääkaupunkiseudusta, sitten koko Suomesta, ja viime vuonna mukaan tuli myös Tanska.

– Iloitsen siitä, miten olen saanut kehittyä omalla urallani. Kehitys on ollut riittävän nopeaa, koska olen koko ajan halunnut mennä eteenpäin. Myös työn kansainvälinen ulottuvuus on toiveideni mukainen, hän summaa.

ISS:n työnantajalupaus perustuu muun muassa siihen, että jokaisella on oikeus rakentaa mielekäs, omien vahvuuksien mukainen urapolku. Myös Matias arvostaa erityisesti sitä, että nykyinen rooli on räätälöity juuri hänelle sopivaksi.

– Tästä on muodostunut hyvin minun näköiseni rooli. Olen aktiivisesti esittänyt kehityskohteita niin omaan uraani kuin koko yritykseen liittyen, ja koen että minua ja toiveitani on oikeasti kuunneltu.

### Huipputiimin johtaminen motivoi

Erityiset kiitokset Matias haluaa lausua omalle tiimilleen.

– Päivittäisessä työssä suurin motivaattori minulle on ihan huipputiimi, jonka jäsenistä ison osan olen itse rekrytoinut. Meillä on todella hyvä porukka, ja etenkin vaativissa asiantuntijapalveluissa ja projekteissa menestyksen avain on toimiva yhteisö ja toisten tukeminen.

Tiimin toimivuuteen on varmasti vaikuttanut myös Matiaksen oma johtamistyylillä, jonka muotoutumisessa hänen joukkueurheilutaustallaan on tärkeä rooli.

– Olen sekä pelannut että valmentanut vuosien ajan. Joukkuelajeissa on tärkeää tunnistaa pelaajien vahvuudet sekä työkalut, joilla vahvuudet saadaan parhaiten esiin. Valmentavaa ja läsnä olevaa johtajuutta toteutan myös työssäni. Sillä tavalla rakennan ympärilleni toimivaa joukkuetta eli yhteen hiileen puhaltavaa tiimiä, Matias kertoo.

### Tulevaisuuden näkymät näyttävät lupaavilta

Projektiliiketoiminnalla on ISS:llä hyvät tulevaisuudennäkymät. Erityisesti datakeskusten rakentaminen ja ylläpito tarjoavat merkittäviä mahdollisuuksia, samoin puhdistilojen kaltaiset kriittiset ympäristöt, joissa ISS on Suomen johtava toimija. Matias odottaakin uusia mahdollisuuksia kehittyä entisestään.

– ISS:n projektiliiketoiminnan tulevaisuus näyttää lupaavalta. Meillä on vahvaa tekemistä ja olemme kasvaneet niiden asiakkaiden pariin ja niihin paikkoihin, joihin sekä asiakkaat että me itse haluamme mennä. Odotan innolla, mihin tämä yhteinen tie meidät vie ja millaisia mielenkiintoisia hankkeita pääsen itsekin vielä näkemään urallani, Matias kertoo.

---

*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 2025 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.

Vuonna 2025 MyVoice-kyselyn vastausvilkkaukset kasvoivat tuntuvasti edellisvuodesta ja oli nyt 84 prosenttia. Luku oli kaikkien ISS-maiden korkein. MyVoice-kyselyllä mitattava työntekijöiden sitoutumisaste nousi 62 prosenttiin (61 % vuonna 2024). 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 yhteenkuuluvuudesta, 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 (74 %).

Yksittäisistä väittämistä vahvimmaksi nousi ”tunnen töissä ollessani oloni turvalliseksi”: peräti 92 prosenttia ISS:läisistä vastasi tähän myöntävästi. Se kertoo paitsi ISS:n panostuksesta työturvallisuuteen, mutta myös

psykologisesta turvallisuudesta. Tätä tukee toiseksi korkeimmat arviot saanut kysymys siitä, voiko töissä olla oma itsensä. Näin koki 87 prosenttia vastaajista. Vastaukset kertovat myös siitä, että yhdenvertaisuus ja hyväksyvä ilmapiiri toteutuvat ISS:läisten arjessa.

MyVoice-kyselyn perusteella ISS:n vahvuuksiksi nousivat turvallisuudentunteen lisäksi kunnioituksen kokemus ja tunne, että oma osaaminen vastaa työtehtäviä. Kehityskohteina esiin nousivat tiedonkulku ja yhteistyö. Tulosten perusteella vuoden 2026 painopisteinä jatketaan viestinnän ja yhteisöllisyyden sekä osaamisen ja oppimisen vahvistamista. Viestintää ja yhteisöllisyyttä vahvistetaan kehittämällä tiimipalaverikäytäntöjä sekä liiketoimintayksiköiden omia ajankohtaiskatsauksia. Jatkuvaa osaamisen kehittämistä tuetaan kehityskeskustelujen, tavoitteellisen seurannan ja arjen esihenkilötyön kautta.

Yksi työntekijäkokemuksen indikaattori on henkilöstön vaihtuvuus, jota ISS tarkastelee paitsi tunnuslukuna, myös osana sitoutumisen ymmärtämistä. Vuonna 2025 ISS Suomen 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.

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



ISS Directin palveluohjaaja Leena Ilander on omistautunut työlleen, jonka tärkeimpinä tavoitteina hän pitää sekä hyvää työntekijätyytyväisyyttä että korkeaa asiakastytytyväisyyttä.

Turun alueella toimiva palveluohjaaja **Leena Ilander** on viihtynyt ISS Directin leivissä jo 13 vuotta. Ura alkoi siivoustyöstä, ja nykyisessä pestissään palveluohjaajana hän on viihtynyt kolme vuotta.

– Tykkään siitä, että työnkuva on niin monipuolinen. Ohjaajana toimin palveluesimiehen ja siivoojien välissä. Opastan työntekijöitä, organisoin töitä ja tapaan asiakkaita. Lisäksi tässä on aika paljon hallinnollisia hommia, kuten työvuorojen suunnittelua ja seuraamista, asiakastilojen siivouksen suunnittelua ja tarviketilausten tekemistä, Leena luettelee palveluohjaajan rooliin kuuluvia moninaisia tehtäviä.

#### **Kohteita maan ja taivaan väliltä**

Leena toimii palveluohjaajana Turussa ja sen lähikunnissa sijaitsevissa kohteissa, joiden kirjo on varsin monipuolinen.

– Kohteita on tosiaan vaikka minkälaisia, mikä tekee tästä työstä mielenkiintoista. Siivoamme muun muassa toimistoja, terveydenhuollon tiloja, myymälöitä ja teollisuuslaitoksia. Sitten on vielä esimerkiksi vanhaikoti ja päiväkoti.

– Meillä on myös turvluokiteltuja kohteita. Niihin pääsevät siivoamaan vain henkilöt, joille on tehty turvallisuusselvitys. Ne ovat aika erilaisia paikkoja kuin mitä muuten pääsee näkemään ja siksi tosi mielenkiintoisia. Niissä asiakas perehdyttää tosi tarkkaan, miten tiloissa pitää kulkea ja missä ylipäänsä saa olla, Leena jatkaa.

Turun alueella on yhteensä noin 200 kohdetta, joista reilut 60 on Leenan hoidossa. Kohteiden määrä on siis mittava, mutta Leena kertoo käyvänsä jokaisessa vähintään kerran kuussa.

– Käyn useammassa kohteessa päivässä – tänäänkin olen käynyt jo kolmessa. Minulla on viikkokalenteri, johon merkkaan kaikki tapaamiset sekä työntekijöiden että asiakkaiden kanssa. Sen mukaan mennään.

#### **Joustavuutta vaaditaan**

Vaikka Leena suunnittelee ja kalenteroi viikkonsa etukäteen, äkilliset muutokset saattavat panna suunnitelmat uusiksi.

– Palveluohjaajan hommiin kuuluu tehdä tarvittaessa myös siivoustyötä. Tänäänkin lähdin heti aamusta tuuraamaan, kun tuli sairauspoissaolo. Eli tarkkaankin suunniteltu viikkoaikataulu voi muuttua täysin yhden aamun aikana ja sitten pitää vain lähteä rakentamaan se päivä uusiksi sen mukaan.

**Tyytyväiset työntekijät saavat asiakkaan tyytyväiseksi**

Leena korostaa, että tärkeintä palveluohjaajan työssä on pitää asiakkaat tyytyväisinä, mutta toteaa samaan hengenvetoon, että asiakastytyväisyys ei synny tyhjästä.

– Jotta asiakkaat ovat tyytyväisiä, heidän pitää saada se palvelu ja se laatu, joista he maksavat. Se edellyttää, että työntekijöiden pitää tehdä työnsä hyvin. Ja se taas onnistuu vain, jos työntekijät ovat tyytyväisiä, Leena tuumailee.

Leenan mukaan työntekijöiden pitämiseen tyytyväisenä ei vaadita mitään taikatemppeja.

– Pidän työntekijät tyytyväisinä ihan yksinkertaisesti käymällä tapaamassa heitä. Pyydän juttelemaan ja istahtamaan kahville. Keskustelen ja kyselen, miten heillä menee. Tärkeintä on olla läsnä ja kuunnella.

### **Omena-palkinnon arvoista työtä**

Leena on omistautunut asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisenä pitämiseen, joten heiltä saamansa palaute motivoi häntä.

– Tämän työn hyvä puoli on, että näkee oman työn jäljen. Mutta ihan parasta on, kun näkee työntekijöiden voivan hyvin ja asiakkaiden arvostavan sitä, mitä teemme.

– Koen onnistuneeni esimerkiksi silloin, kun menen opastamaan uutta työntekijää ja hän kiittää opastuksesta ja sanoo oppineensa paljon. Samoin ilahdun niistä hetkistä, kun asiakas tulee kiittämään ja kertomaan, miten ihanaa on, kun käyn siellä, Leena hymyilee.

Leenan tekemä hyvä työ on pantu merkille. Hänelle myönnettiin nimittäin vastikään ISS:n Omena-palkinto, jolla palkitaan esimerkiksi työskenteleviä ja erinomaisia palvelukokemuksia tuottavia henkilöitä.

– Siinä palkinnon taustalla on ehkä se, että kun meillä on tullut tähän uusi tiimi, niin olen tukenut heitä ja opastanut heitä tähän ison alueen arkeen, joka on tosi muuttuvaa, Leena pohtii suomalaisen vaatimattomasti.

Leenan saaman Omena-palkinnon perustelut ovat piirun verran suitsuttavimmat:

*“Kesäkuun voittaja Leena Ilander on enemmän kuin siivoustiimin tukiranka. Hän on koko tiimin luotettava pelastusrenkas, jonka tuki kantaa tilanteessa kuin tilanteessa. Hänen avuliaisuutensa ja vahva kollegiaalinen asenteensa tekevät arjesta sujuvampaa ja yhteistyöstä vahvemman.”*

### **Töissä on hyvä olla**

Leena on tyytyväinen niin työhönsä kuin työoloihinsa ja työnantajansa.

– Voin suositella ISS:ää työpaikkana kaikille, joilla on intohimona asiakaspalvelutyöhön ja joille siivous lähellä sydäntä.

E erityisen paljon Leena arvostaa mahdollisuutta kehittää omaa osaamistaan.

– Meillähän on koko ajan erilaisia koulutuksia – nytkin ollaan ensi viikolla lähdössä ohjaajakoulutukseen. Olen myös viime aikoina perehtynyt esimerkiksi kemikaalivapaaseen siivoukseen. Samoin oppisopimuskoulutuksia pystyy käymään työn ohessa, jos haluaa.

Leena viihtyy palveluohjaajana siinä määrin hyvin, ettei vaihtoehtoja juurikaan ole tarvinnut pohtia.

– Kyllä minun urani ISS:llä tulee jatkumaan. Tämä työ loistavine tiimeineen on minulle kuin toinen perhe, Leena summaa.

---

*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 reilua, 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 konsernitason kattava monimuotoisuus-, yhdenvertaisuus- ja yhteenkuuluvuusstrategia (*Diversity, Inclusion & Belonging Strategy*), joka painottuu viiteen keskeiseen näkökulmaan: eri ikä- ja sukupolvien huomiointi; kulttuuritaustojen ja etnisyyden moninaisuus; sukupuolen ja seksuaalisen

suuntautumisen monimuotoisuus (Pride); toimintakykyisyyden ja vammaisuuden huomioiminen; sukupuolten tasa-arvon edistäminen. Strategia sitoo koko organisaation monimuotoisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämiseen ja kuuluu organisaatiokulttuurimme ytimeen. Se ohjaa toimintaamme rekrytoinnista arjen esihenkilötyöhön.

Monimuotoisuuden edistäminen näkyy konkreettisesti muun muassa ISS:n maailmanlaajuisessa *Employee Resource Group* -toinnassa, 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.

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 OneISS* -johtamisohjelma ja *DiSC*-profiilityökalun hyödyntäminen.

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 2025 MyVoice-henkilöstökyselyssä 87 prosenttia ISS:läisistä koki voivansa olla töissä oma itsensä. Tämä yksittäinen kysymys on osa laajempaa kysymyskokonaisuutta, mutta sen vastaus antaa arvokasta tietoa siitä, kuinka hyvin tavoiteltu hyväksyvä ilmapiiri toteutuu työyhteisössämme.

Sukupuolten tasa-arvoa toteutetaan ISS-konsernin tavoitteiden mukaisesti. Vuonna 2025 ISS Palveluiden johtoryhmiin kuuluvista henkilöistä 52 prosenttia oli naisia ja 48 prosenttia miehiä. Kaikista esihenkilötehtävissä toimivista ISS:läisistä oli 50,6 prosenttia naisia ja 49,4 prosenttia miehiä.

ISS Suomi osallistuu aktiivisesti myös yhteiskunnallisiin hankkeisiin, jotka edistävät yhdenvertaista työelämää. Vuonna 2025 olimme mukana Taitaja-ammattitaitokilpailussa tuomari- ja palkintokumppanina. Tapahtuma tuo näkyväksi nuorten huippuosaajien taitoja eri aloilla – mukaan lukien erityistä tukea tarvitseville suunnatut lajit. Olimme vuonna 2025 Suomen toiseksi suurimman Pride-tapahtuman, Oulu Priden, yhteistyökumppani. Osallistumisella haluamme vahvistaa yhteisöllisyyden tunnetta oman henkilöstömme kesken sekä välittää kuvaa monimuotoisuutta ja yhdenvertaisuutta arvostavana yrityksenä.

”Meidän työyhteisössämme arvostetaan jokaisen yksilöllisyyttä, täällä ihmiset saavat olla juuri omia itsejään. Kaikkien ei tarvitse olla samanlaisia, vaan kulttuurierot rikastuttavat arkeamme.”

Tuire Puistosalon vetämässä ISS:n siivoustiimissä monikulttuurisuus ja yhteishenki kukoistavat. Tiimin jäsenet tulevat eri puolilta maailmaa, mutta yhteiset tavoitteet ja hyvä kommunikaatio varmistavat, että työt sujuvat turvallisesti ja tehokkaasti.

”Minulla on paras tiimi, näin vaatimattomasti sanottuna”, toteaa palveluesimies **Tuire Puistosalo** hymyillen.

Puistosalo johtaa monimuotoista siivoustiimiä, joka työskentelee Harjavallan Teollisuuspuistossa. Tiimin työntekijät ovat kotoisin Suomesta, Venäjältä, Thaimaasta, Kiinasta, Kroatiasta ja Makedoniasta eli noin puolet tiimistä puhuvat äidinkielenään muuta kuin suomea. Monikulttuurista työporukkaa on ilo johtaa, Puistosalo toteaa.

”Meidän työyhteisössämme arvostetaan jokaisen yksilöllisyyttä, täällä ihmiset saavat olla juuri omia itsejään. Kaikkien ei tarvitse olla samanlaisia, vaan kulttuurierot rikastuttavat arkeamme”, hän jatkaa.

Monimuotoisuus näkyy ISS:llä Suomessa monin eri tavoin: lähes 8000 työntekijää edustavat yli sataa eri kansalaisuutta ja ovat iältään 15–75-vuotiaita. Nämä luvut tukevat myös koko ISS-konsernissa noudatettavaa monimuotoisuuden ja yhdenvertaisuuden strategiaa.

#### **Kielimuuri ei ole ylitsepäsemätön este**

**Galina Gavrilova** on työskennellyt tiimissä siivoojana jo kolme vuotta. Hän listaa kulttuurieroiksi muun muassa sen, että suomalaiset ovat muihin verrattuna hiljaisempia ja kaipaavat enemmän henkilökohtaista tilaa ympärilleen. Vaikka ISS:llä virallinen työkieli on suomi, eri kielet ovat arkipäivää työntekijöille. Gavrilovan mukaan mahdollinen kielimuuri ei kuitenkaan ole ylitsepäsemätön este.

”Kun tulin tänne töihin kolme vuotta sitten, en puhunut suomea lainkaan niin hyvin kuin nyt. Olen kehittynyt siinä paljon työn ohessa. Sitä paitsi kieltä ei tarvitse osata täydellisesti, jotta tulisi ymmärretyksi. Asiat on aina saatu hoidettua”, Gavrilova huomauttaa.

Tarvittaessa työkaverit auttavat toisiaan tulkkamalla oman kielitaitonsa mukaan. Thaimaasta kotoisin oleva siivooja **June Toomthong** kertoo auttavansa mielellään thaimaalaisia kollegoitaan, jos he tarvitsevat tulkkausapua.

”Meillä saa muutenkin kysyä apua ja neuvoa keneltä tahansa. Tämä tiimi on avulias ja auttaa toisiaan yli rajojen. Kaikkea ei todellakaan tarvitse kysyä vain minulta. Myös yhteydenpito asiakkaan kanssa onnistuu jokaiselta työntekijältä”, Puistosalo kertoo.

#### **Työturvallisuus ja laadukas perehdytys etusijalla**

Kuten missä tahansa työyhteisössä, myös monikulttuurisessa tiimissä yhteistyö, työturvallisuus ja onnistunut perehdytys ovat keskeisessä roolissa. Ennen kuin uusi työntekijä pääsee työskentelemään tehdasalueelle, hänen tulee suorittaa sekä asiakkaan tarjoama perehdytys että ISS:n omat koulutukset. ISS:n koulutuksia voi suorittaa monella eri kielellä, minkä ansiosta asiat on helppo opiskella ja painaa mieleen.

”Toki monet siivoojamme ovat kokeneita ammattilaisia ja tuntevat pelisäännöt varsin hyvin jo ennakkoon. Meillä työntekijät ovat kuitenkin innokkaita oppimaan lisää, ja moni on suorittanut työn ohessa toimitilahuoltajan ammattitutkinnon”, Puistosalo lisää.

Koska Teollisuuspuiston tehtaissa liikkuu paljon isoja koneita, työturvallisuuden merkitys korostuu kaikissa päivittäisissä työtehtävissä. Kohdekohtaisissa perehdytyksissä pyritään siihen, että paikalla olisi aina perehdytettävän kanssa samaa äidinkieltä puhuva henkilö. ISS:llä perehdytys selvästi toimii, sillä Puistosalon mukaan kieli ongelmista johtuvia työturvallisuushavaintoja tulee harvoin, keskimäärin vain kerran vuodessa.

”Asiakas myös järjestää viikoittaiset turvavartit, joissa jaetaan ajankohtaiset tiedot. Yhteistyömme toimii myös asiakkaan kanssa erinomaisesti.”

#### **Hyvä yhteishenki lähtee esihenkilöstä**

Siivoustiimi näkee toisiaan päivittäin töissä, minkä lisäksi yhteyttä pidetään tiiviisti myös vapaa-ajalla. Syyskuussa tiimi järjesti yhteisen illanvieton, johon melkein kaikki pääsivät paikalle – yksi työntekijä liittyi seuraan jopa kesken oman kesälomansa. Puistosalo kuvaa tätä erinomaiseksi esimerkiksi tiimin ryhmähengestä ja yhteenkuuluvuudesta.

”Kun olemme yhdessä, puheensorina kuuluu kauas. Voimme keskustella mistä vain, ja mahdolliset erimielisyydet ratkaistaan aina puhumalla. Kommunikaatio on kaiken A ja O”, Puistosalo miettii.

Yksi syy vahvaan yhteishenkeen on Tuire Puistosalon tapa johtaa. Työntekijät arvostavat sitä, kuinka Puistosalo vaalii matalaa hierarkiaa, jossa kaikki työyhteisön jäsenet ovat keskenään samanarvoisia.

”Tuire luottaa meihin, ja hänelle voi puhua tasavertaisesti. Tuire on yksi meistä”, Toomthong kertoo.

Koska asiakkailta tulee positiivista palautetta tiimin työstä, on Puistosalon helppo olla ylpeä työntekijöistään ja heidän työnsä jäljestä.

”Kun annan työtehtävän, voin luottaa siihen, että se tehdään huolellisesti. Haluan ehdottomasti kannustaa kaikkia muodostamaan rohkeasti monikulttuurisia tiimejä rekrytoimalla erilaisista taustoista olevia henkilöitä.”

---

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

---

## 2.1.4 Yhdenvertainen rekrytointi

ISS on yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista ja merkittävä työllistäjä eri puolilla maata. Vuonna 2025 ISS:llä oli avoinna noin 2 200 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 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 avaamme työpaikat koko henkilöstömme nähtäville. Kaikki avoimet työpaikkamme julkaistaan vähintään sisäiseen hakuun. Sisäinen näkyvyys tukee ISS:läisten urapolkuja ja mahdollistaa etenemisen omassa organisaatiossa. Näillä keinoilla haluamme varmistaa, että kaikilla on yhdenvertaiset mahdollisuudet kehittyä urallaan.

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 2025 ISS:lle saapui hakemuksia lähes 90 000 kappaletta, joka on noin 5 prosenttia enemmän kuin edellisvuonna. Tämä kertoo paitsi työmarkkinatilanteesta, myös kasvavasta kiinnostuksesta ISS:ää kohtaan sekä 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 2025 palkatut työntekijät ovat monipuolisesti jokaisesta ikäryhmästä, ja kesätyöpaikan tarjosimme noin 550 henkilölle ympäri Suomen. Vuonna 2025 olemme entisestään tiivistäneet yhteistyötä oppilaitosten kanssa ja käynnistimme yhteistyöprojektin ammattiopisto Liven kanssa opiskelijujen aikaisesta työharjoittelusta ISS Palveluissa. ISS:llä on myös yhteistyötä ammatillisen erityisoppilaitos Luovin kanssa erilaisten oppijoiden työssäoppimisen mahdollistamisessa.

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 konsernitason 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 alihankkijoiltaamme.

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 työelämälle.



Meillä työskentelee sekä uransa alussa olevia nuoria että eläkeiän ylittäneitä konkareita. Moninaisuus ei ole este työllistymiselle tai uralla etenemiselle, vaan haluamme, että jokainen kokee olevansa arvostettu omana itsenään. Näin kirjoittaa ISS Palveluiden henkilöstöjohtaja Maria Pajamo.

Osallistuin hiljattain paneelikeskusteluun ikätasa-arvosta työelämässä. Keskustelu muistutti, ettei yhdenvertaisuus ole itsestäänselvyys, vaan arvo, jota on vahvistettava tietoisesti joka päivä.

ISS:llä monimuotoisuus, yhdenvertaisuus ja yhteenkuuluvuus ovat osa arkea: kulttuurien, sukupuolten, toimintakykyjen ja sukupolvien kirjo on meillä laaja. Uskomme, että kun erilaiset ihmiset työskentelevät yhdessä ja jokainen tuntee kuuluvansa joukkoon, kokonaisuus on enemmän kuin osiensa summa.

Ikä on yksi monimuotoisuuden ulottuvuus. ISS:llä jokainen on aina ”oikean ikäinen” tehtävänsä. Ikä ei määritä ihmisen arvoa tai mahdollisuuksia työyhteisössämme, vaan arvostamme jokaista iästä riippumatta. Tämä näkyy arjessa: meillä työskentelee sekä uransa alussa olevia nuoria että eläkeiän ylittäneitä konkareita – ja kaikkea siltä väliltä. Moninaisuus ei ole este työllistymiselle tai uralla etenemiselle, vaan haluamme, että jokainen kokee olevansa arvostettu omana itsenään.

Yhdenvertaisuus näkyy konkreettisesti rekrytoinnissa. Julkaisemme työpaikat sekä ulkoisesti että sisäisesti, jotta kaikilla on yhtäläinen mahdollisuus hakea. Kohtelemme hakijoita tasapuolisesti, ja tavoitteenamme on mahdollisimman monipuolinen henkilöstö myös iän suhteen. Olemmekin aidosti kaikenikäisten työnantaja: vuonna 2024 palkkasimme uusia työntekijöitä kaikista ikäryhmistä. Nuoria tuemme uran alkuun ja viime vuonna meillä työskenteli lähes 600 kesätyöntekijää eri puolilla Suomea.

Rekrytointidatamme mukaan iäkkäämmät hakijat etenevät prosessissa vähintään yhtä hyvin kuin nuoremmat. Esimerkiksi yli 54-vuotiaita oli noin 5% hakijoista, heitä oli 8% haastatelluista ja 7% palkatuista. Tämä kertoo, että rekrytointimme on tasapuolista: ikä ei meillä ole este, vaan osaamista ja motivaatiota arvostetaan jokaisessa elämänvaiheessa.

Panostamme myös jatkuvaan kehittämiseen uran kaikissa vaiheissa. Haluamme, että jokaisella ISS:läisellä on mahdollisuus kasvaa ja oppia uutta läpi koko työuran, ei vain alussa. Olemme pyrkineet rakentamaan kulttuuria, jossa jatkuva oppiminen on mahdollista ja esihenkilöt tukevat kehittymistä iästä riippumatta.

Meillä ei ajatella, että vasta 55-vuotiaana olisi aika pohtia oman osaamisen kehittämistä vaan jatkuva oppiminen on työnantajan ja työntekijän jaettu vastuu alusta alkaen. Työelämä muuttuu koko ajan, eikä yhdellä tutkinnolla välttämättä pärjää koko uraa. Tämä ei tarkoita loputonta uudelleen koulutautumista, vaan avointa mieltä oppia uutta ja seurata oman alan kehitystä.

Seuraamme säännöllisesti, että hyvät periaatteet toteutuvat käytännössä. Tarkkailemme esimerkiksi henkilöstön ikäjakaumaa ja muita monimuotoisuuden tunnuslukuja. Pitkäjänteinen seuranta ohjaa päätöksiämme: jos jokin ryhmä kohtaa poikkeavia haasteita, puutummme asiaan. Ensi vuonna aiomme syventää monimuotoisuuden arviointia entisestään. Mittaamme asioita ymmärtääksemme toimenpiteidemme vaikuttavuuden ja tehdäksemme tarvittaessa korjausliikkeitä, emme mitaamisen vuoksi.

Ikäviisaaseen työyhteisöön kuuluu huolehtia siitä, että henkilöstö jaksaa jatkaa työelämässä mahdollisimman pitkään. ISS:llä ymmärrettiin jo varhain, että työkyvyn tukeminen on avain työurien pidentämiseen. Työhyvinvointi ei ole meillä kertaluonteinen projekti, vaan olennainen osa jokapäiväistä johtamista. Tarjoamme joustoja ja etsimme ratkaisuja erilaisiin tilanteisiin, jotta työ voi jatkua elämäntilanteen tai terveydentilan muutoksista huolimatta.

Viime vuonna työterveys teki meidän henkilöstöllemme 1 200 tilapäisen työjärjestelyn suositusta. Näiden pohjalta kevensimme työn kuormitusta määrääjäksi, jotta kokenut työntekijä pystyi jatkamaan työssään akuutista vaivasta huolimatta. Tuemme myös uudelleen koulutautumista talon sisällä, jos nykyinen työ käy liian raskaaksi – näin kokenut työntekijä voi siirtyä kevyempiin tehtäviin sen sijaan, että jäisi pois työelämästä. Nämä toimet kannattavat: seurantamme mukaan oikeilla tukitoimilla työntekijät pysyvät työkykyisinä pidempään, ja esimerkiksi sairauspoissaolot ovat vähentyneet merkittävästi.

Lopulta ikätasa-arvo, kuten muukin tasa-arvo kiteytyy työyhteisön arjen kulttuuriin. Haluamme, että jokainen kokee olonsa turvalliseksi ja hyväksytyksi omana itsenään. Tätä mitaamme vuosittain henkilöstökyselyllä.

Tänä vuonna kyselyyn vastasi ennätyskelliset 84 % ISS:läisistä, ja 87 % heistä kokee voivansa olla töissä oma itsensä – sama osuus kuin edellisvuonna. Tämä kertoo, että hyväksyvä ilmapiiri toteutuu käytännössä ja erikikäiset ja eritaustaiset ihmiset kokevat olevansa tasavertaisia työyhteisön jäseniä.

On silti tunnustettava, että monimuotoisuustyö ei ole koskaan valmis – uusia ihmisiä tulee aina omine ajatuksineen. Siksi avoin keskustelukulttuuri on välttämätön. Välttämätöntä on myös nollatoleranssi epäasialliselle kohtelulle ja sitä varten meillä on matalan kynnyksen kanavat huolten esiin tuomiselle.

Tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistäminen on matka, joka vaatii tekoja, seurantaa ja aitoa välittämistä. Uskon vahvasti, että yhteisöllisyys ja keskinäinen kunnioitus vievät meitä oikeaan suuntaan. Työnantajina ja johtajina vaikutamme paljon, mutta yhtä lailla jokaisella työntekijällä on vastuunsa. Jokaisen tulee kohdata muut kunnioittavasti, toimia rakentavasti työyhteisössä ja ylläpitää osaamistaan. Kun tätä vastuuta kannetaan yhdessä, työelämä kestää paremmin.

Paneelikeskustelussa korostettiin, että yhä useampi organisaatio haluaa työelämän, jossa ikä on vain yksi taustatekijä ja ihmiset nähdään yksilöinä. Kuten eräs kollegani viisaasti totesi: **tärkeintä on olla ihminen ihmiselle. Silloin asiat yleensä hoituvat.**

---

*Varmistamme, että jokainen ISS:llä työskentelevä on tietoinen itseään ja työtään koskevista asioista ja voi osallistua työyhteisön kehittämiseen.*

---

## 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, käyttäen 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.
- **Finland Leadership -konferenssi:** 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.

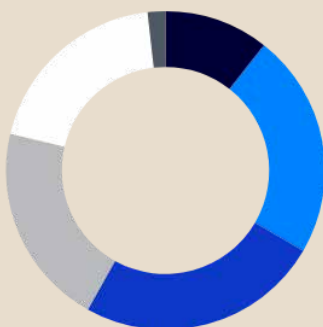
## 2.1.6 Henkilöstö lukuina 2025

### Henkilöstön sukupuolijakauma



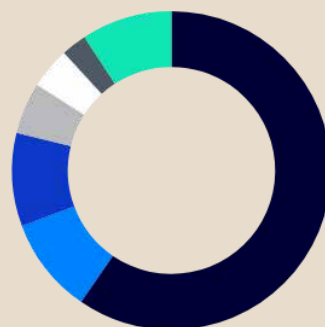
■ naisia 54 %  
■ miehiä 46 %

### Henkilöstön ikäjakauma



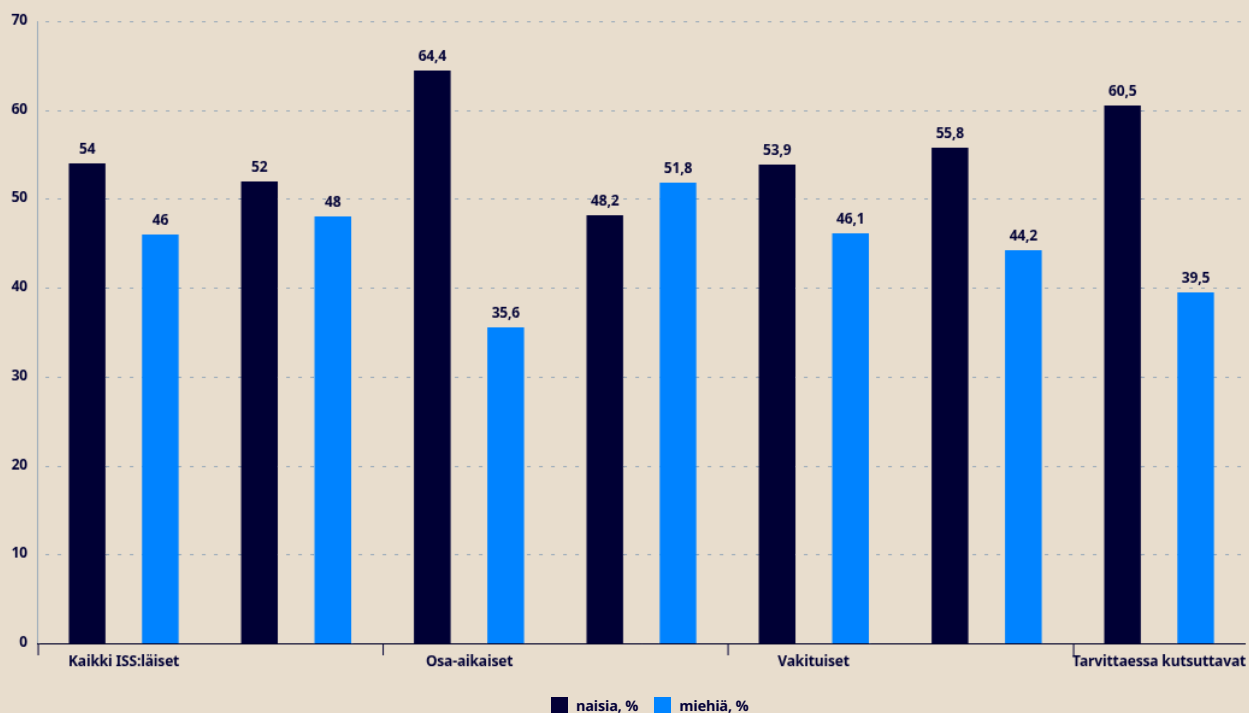
■ alle 25 vuotta 10,6 %  
■ 25-34 vuotta 22,8 %  
■ 35-44 vuotta 24,7 %  
■ 45-54 vuotta 20,6 %  
■ 55-64 vuotta 19,5 %  
■ yli 64 vuotta 1,8 %

### Henkilöstön määrä palveluittain

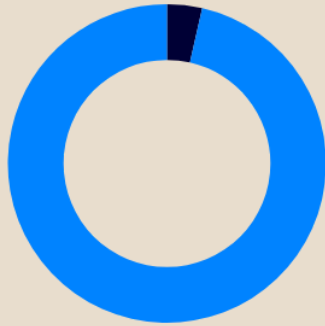


■ Siivouspalvelut 4 427  
■ Kiinteistöhuolto 725  
■ Tekniset palvelut 703  
■ Ravintolapalvelut 389  
■ Turvapalvelut 311  
■ Tukipalvelut 191  
■ Toimihenkilöt 683

### Henkilöstön sukupuolijakauma eri tehtävissä ja eri työsuhteissa



### Määräaikaiset ja vakituiset työntekijät



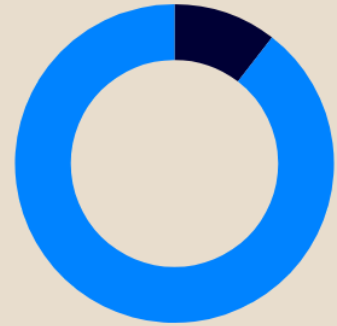
■ Määräaikaiset työntekijät 264  
■ Vakituiset työntekijät 7 165

### Osa- ja kokoaikaiset työntekijät



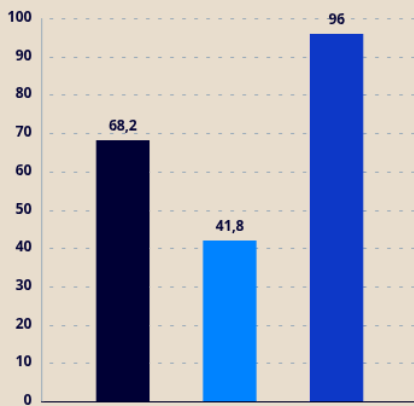
■ Osa-aikaiset työntekijät 2 641  
■ Kokoaikaiset työntekijät 4 788

### Toimihenkilöt ja työntekijät



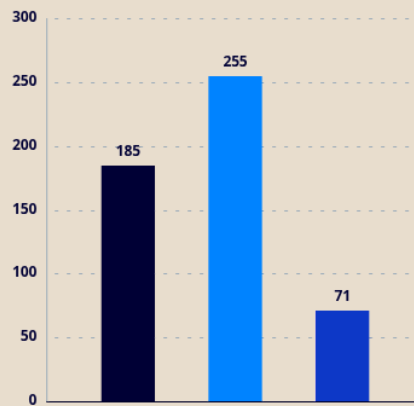
■ Toimihenkilöt 778  
■ Työntekijät 6 651

### Työsuhteiden kesto



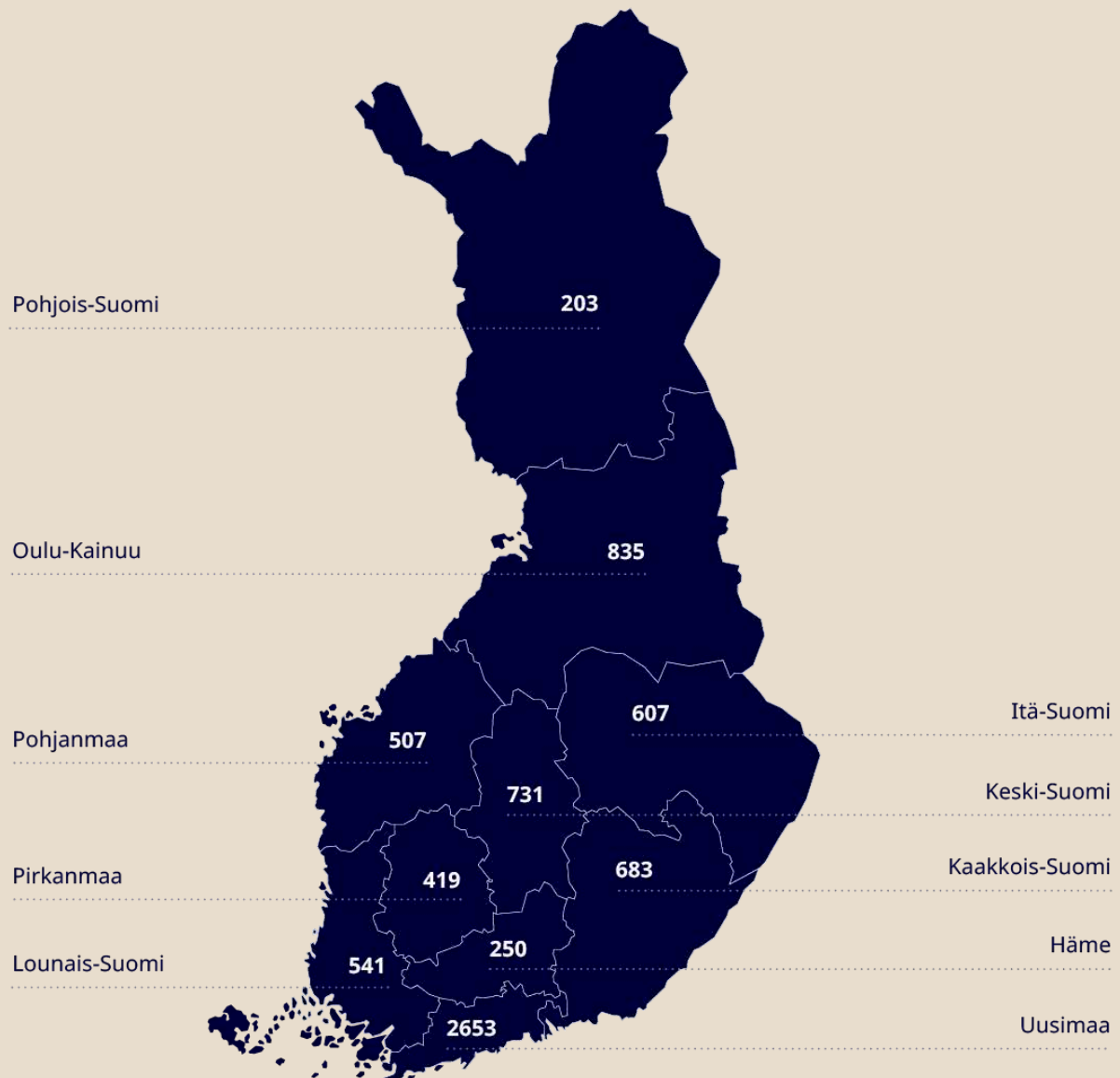
■ Yli 2 vuotta työsuhteessa olleet, %  
■ Yli 5 vuotta työsuhteessa olleet, %  
■ Toistaiseksi voimassa olevat työsuhteet, %

### Perhevapaita pitäneiden määrä



■ Raskausvapaata pitäneet  
■ Vanhempainvapaata pitäneet  
■ Hoitovapaata pitäneet

## Henkilöstön määrä alueittain



2.2

## Henkilöstön hyvinvointi

*Työkykyjohtamisemme perustuu vahvaan esihenkilötyöhön sekä*

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

*ennakointiin, seurantaan ja reagointiin.*

---

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

---

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

---

Terveys-, turvallisuus- ja työkykyjohtamisemme perustuvat vahvaan esihenkilötöyöhön 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 turvallisuusasioiden hallinta ja kehittäminen ISO 45001 -standardin mukaisesti.

## 2.2.1 Työterveyshuolto

Panostamme työkyvyn hallinnassa ennakoivaan 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 2025 painopisteinä olivat tuki- ja liikuntaelinsairauksien ennaltaehkäisyyn tehostaminen sekä raportoinnin edelleen kehittäminen liiketoiminnan tueksi.

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.

## 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: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. Vuonna 2025 kehitimme työterveyshuollon kanssa yhteistyössä uuden tuki- ja liikuntalääkintämallin tukemaan ISS:n prosesseja ja työntekijöidemme ohjautumista entistä ennaltaehkäisevämmiin työfysioterapeuttisiin palveluihin. Tule-klinikka toteutettiin seitsemällä paikkakunnalla, ja mallin tuella saimme tule-sairauspoissaolojemme trendin edelleen laskevaan.

Tule-sairauksista johtuvien poissaolojen määrä on laskenut 27 prosenttia vuodesta 2019, ja yhteistyössä työterveyshuollon kanssa olemme saavuttaneet merkittäviä säästöjä sairauspoissaolokustannuksissa.

### Mielen hyvinvointi

Vuonna 2025 kehitimme edelleen vuonna 2022 käyttöön otettua ISS Mieli kuntoon -toimintamallia. Tiivistimme entisestään mielenterveysperäisten poissaolojen seurantaan ja ennaltaehkäisyä. Nykyinen työelämä ja maailman tilanne korostavat tarvetta huolehtia henkilöstön jaksamisesta ja henkisestä hyvinvoinnista. ISS:lle myönnettiin vuonna 2025 jo viidettä kerran *MIELI Suomen Mielenterveys ry:n* Hyvän mielen työpaikka -merkki tunnustuksena suunnitelmallisesta mielenterveyden edistämisestä, voimavarojen vahvistamisesta ja epäkohtiin puuttumisesta.

Osallistuimme myös työelämän asiantuntijajäsenenä *MIELI Ry:n* ja *Into* – etsivä nuorisotyö ja työpajatoiminta ry:n hankkeeseen. Hankkeen tavoitteena oli vahvistaa työyhteisöjen ja esihenkilöiden kykyä vastaanottaa ja tukea nuoria työuran alussa sekä vahvistaa työyhteisöjen mielistävällisyyttä. Hankkeen aikana olimme myös puhujana *SuomiAreenan Nuoret työelämässä* -tilaisuudessa.

Mielenterveydestä johtuvien poissaolojen määrä on laskenut 23 prosenttia vuodesta 2022.

### Muu työhyvinvoinnin tukeminen

Vuonna 2025 toteutimme monia työhyvinvointia tukevia toimenpiteitä. Jatkoimme edelleen aivoystävällisen työelämän teemoja mm. tuottamalla esihenkilöille materiaaleja tiimipalaverien tueksi ja integroimalla aivoterveysten huomioimista arkityöhön.

Järjestimme edelleen vuonna 2025 vaativien keskustelujen valmennuksia hyödyntäen koulutuksellista lautapeliä. Lisäksi toteutimme ISS Directin kaikille palveluohjaajille tiimityöpajan vaativista keskusteluista, työhyvinvoinnista ja oman työn hallinnasta. Lisäksi valmensimme ja koulutimme useissa työkykyyn ja työhyvinvointiin liittyvissä sisäisissä tilaisuuksissa sekä perehdytysohjelman sisältämässä työhyvinvoinnin johtamisen koulutuksessa.

ISS:llä työskentelee monenlaisia ammattilaisia. Haluamme olla mukana toteuttamassa inhimillistä työelämää ja tarjoamassa harjoittelu- sekä työmahdollisuuksia myös silloin, kun työkyky on osittain rajoittunut. Aloitimme yhteistyöprojektin Ammattiopisto Liven (ammattillinen erityisoppilaitos ja erityisopetuksen kehittämiskeskus) kanssa opiskelujen aikaisesta työharjoittelusta ISS Palveluissa. ISS:llä on myös yhteistyötä Ammatillisen erityisoppilaitos Luovin kanssa erilaisten oppijoiden työssäoppimisen mahdollistamisessa.

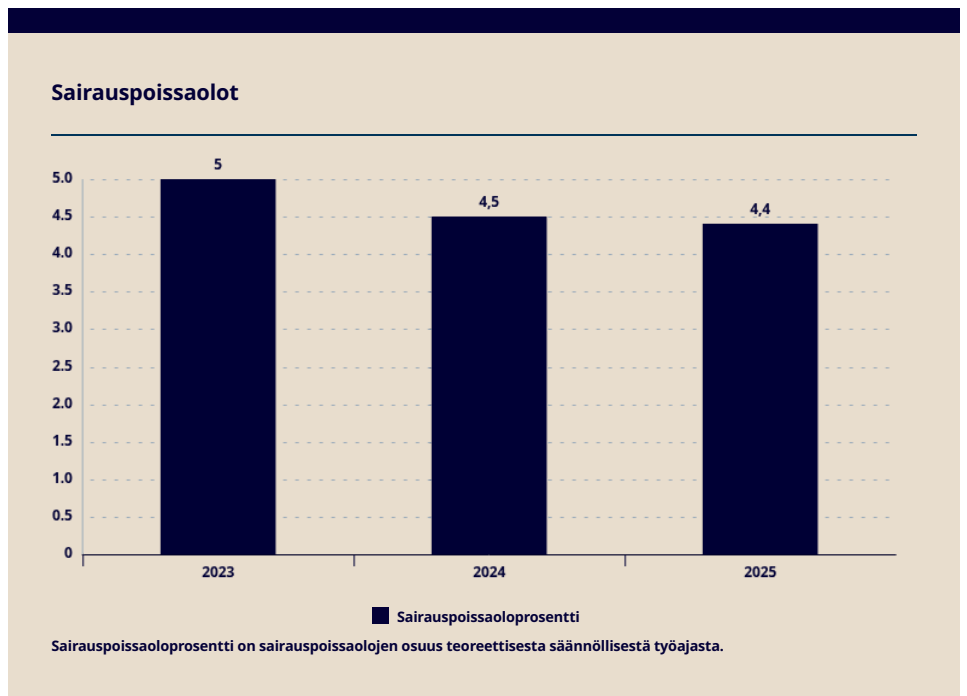
Vuonna 2025 starttasimme kehittämiskumppanina Työterveyslaitoksen Uusi työ tekoälyllä osatyökykyiselle - UuTTO -hankkeessa. Hankkeen tarkoituksena on selvittää, miten tekoäly voi hyödyntää uusien työmahdollisuuksien havaitsemisessa osatyökykyisille henkilöille. Hankkeeseen osallistuu useita ISS:n ja Työterveyslaitoksen asiantuntijoita. Hankkeen tuloksia pääsemme tarkastelemaan vuoden 2026 lopussa.

Osallistuimme myös aluehallintoviraston Etelä-Suomen työsuojelun vastuualueen työsuojelulautakuntaan EK:n nimeämänä työnantajajäsenenä vuonna 2025.

### 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 2025 sairauspoissaoloprosenttimme oli 4,4.



---

*Asetamme korkean tason niin oman henkilöstömme kuin kumppaneidemme työturvallisuudelle ja kehitämme toimintatapojamme jatkuvasti ennakoinnista.*

---

Pidämme huolta kiinteistöistä ja niiden käyttäjistä kokonaisvaltaisesti. Varmistamme palveluillamme toimivat, turvalliset ja hyvinvointia tukevat tilat asiakkaillemme. Asetamme korkean tason niin oman henkilöstömme kuin kumppaneidemme työturvallisuudelle ja kehitämme toimintatapojamme jatkuvasti ennakoinnista.

Toimintamallimme perustuu selkeään suunnitelmallisuuteen, aktiiviseen vuoropuheluun ja matalaan puheeksi ottamisen kynnykseen. Näin pystymme huomioimaan kaikkien sidosryhmien tarpeet ja varmistamaan laadukkaan asiakaskokemuksen sekä turvallisen arjen tilojen käyttäjille.

ISS-konsernin uudistettu visio, *Creating SAFE Spaces together – Luomme yhdessä turvallisia tiloja*, ohjaa meitä rakentamaan turvallisuutta ja hyvinvointia joka päivä ja jokaisessa palvelukohtaamisessa.

### **Asiakkaidemme turvallisuus**

ISS:llä turvallisuus on keskeinen osa kaikkia palveluita – olipa kyse kiinteistötieteestä, siivous- ja ravintolapalveluista tai turvapalveluista. Huolehdimme, että tilat ovat terveellisiä, toimivia ja turvallisia kaikille käyttäjilleen.

Siivouspalvelumme varmistavat terveysturvalliset työskentely- ja asiointiympäristöt sekä hygieniavaatimusten mukaiset tuotantolaitteet. Vähennämme päivittäisessä siivouksessa tarvittavien puhdistusaineiden käyttöä hyödyntämällä puhdistettuja vesiä ylläpitosiivouksessa. Puhdistettujen vesien käytöllä voidaan vähentää ympäristön kemikaalikuormaa, muovijätteen määrää ja ylläpitää pintojen hyvää puhtaustasoa. Ravintolapalveluissa panostamme terveellisiin vaihtoehtoihin, kuten Sydänmerkki-aterioihin, jotka edistävät asiakkaidemme arjen hyvinvointia.

Kiinteistöjen oikea-aikainen ylläpito ja suunnitelmalliset peruseräparannukset ovat olennainen osa turvallisen työympäristön rakentamista. Näillä toimenpiteillä ehkäisemme riskejä ja varmistamme kiinteistöjen pitkäjänteisen toimivuuden.

Yhteinen turvallisuustyö ISS:llä rakentuu jatkuvan dialogin, kehitystoimenpiteiden seurannan ja tavoitteellisen yhteistyön varaan, jotta voimme luoda kaikille käyttäjille mahdollisimman turvalliset ja toimivat tilat. Palveluiden laatu ja turvallisuus varmistetaan säännöllisillä havainnointikierröksillä. Vuonna 2025 toteutimme asiakaskohteissamme yhteensä 43 924 kierrosta. Järjestelmällinen turvallisuustyö näkyy korkeana laatuna ja luotettavuutena asiakkaillemme. Tästä on todisteena myös erinomainen tulos HSEQ-klusteriauditoinnissa; auditoinnissa ISS Suomen HSEQ-toiminnan todettiin olevan poikkeuksellisen hyvällä tasolla, järjestelmällistä ja yhdenmukaista. ISS Palvelut sai auditoinnissa 739/750 pistettä, joka on koko toimialan paras tulos ja toiseksi paras tulos kaikista arvioiduista yrityksistä.

HSEQ-auditoinnin arviointitulos on ISS:lle arvokas tunnustus ja kaikkien yhteisen työn tulos. Tulokseen vaikuttavat esihenkilöiden määrätietoinen työ ja ISS:läisten aito välittäminen HSEQ-asioista jokaisena työpäivänä.

### **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.

### **Tapaturmataajuus ja ennakoivat mittarit**

Vuonna 2025 poissaoloon johtaneiden tapaturmien määrä väheni 7 prosenttia edellisvuodesta. Kaikkien työtaturmien määrää kuvaava taajuusluku TRIF (*Total Recordable Injury Frequency*) nousi 3,7 prosenttia, mutta poissaoloon johtaneiden tapaturmien määrästä kertova LTIF-taajuus (*Lost Time Injury Frequency*) laski edelleen 8 prosenttia – 5,7:sta 5,2:een.

Työturvallisuushaasteidemme luonne pysyi kuitenkin ennallaan; merkittävimmät työturvallisuushaasteet liittyvät liikkumisen turvallisuuteen eli liukastumisiin ja kompastumisiin sekä työssä että työmatkoilla. Kaikkien työtaturmien vuoksi vuonna 2025 menetettiin 1 595 työpäivää, 14 prosenttia vähemmän kuin edellisvuonna. Poissaoloissa on huomioitu sekä työpaikatapaturmat että työmatkoilla sattuneet tapaturmat.

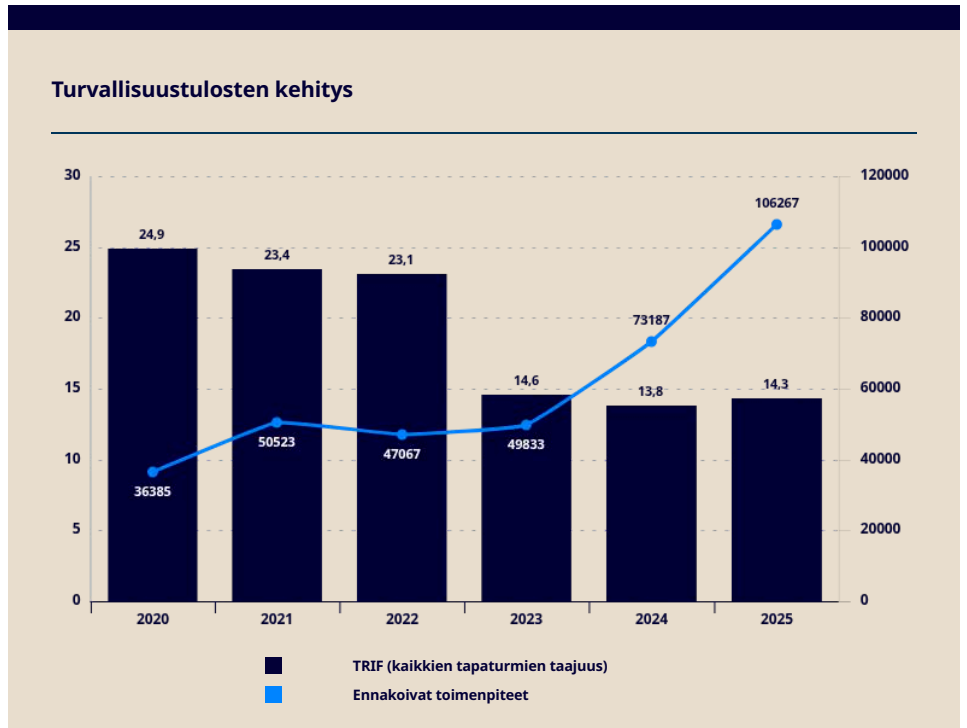
Ennakoivan työturvallisuuden osalta painotettiin jokaisen ilmoituksen merkitystä ja sitä, että saamme kaikki mukaan tekemään ennakoivia toimia. Ennakoivan työturvallisuuden mittarit kehittyivätkin edelleen positiivisesti edellisvuodesta: henkilöstömme raportoi 52 291 turvallisuushavaintoa (noin 7 havaintoa henkilöä kohti); esihenkilöt pitivät yhteensä 4 310 turvavarttia, (+47 prosenttia edellisvuoteen); turvallisuuskierroksia tehtiin yhteensä 12 578 kappaletta (+39 prosenttia). Seuraavan kolmivuotiskauden

---

*Aktivoiva ja ennakointiin perustuva turvallisuuskulttuuri opettaa havainnoimaan ja tarttumaan toimenpiteitä vaativiin asioihin.*

---

tavoitteena on saada ennakoivan työturvallisuustyön kehitystoimenpiteillä TRIF tasolle 10,4 ja LTIF tasolle 3,9.



### Ennakoivat turvallisuustoimenpiteet eriteltyinä

	2024	2025
Turvallisuushavainnot	44 150	52 291
Turvakierrokset	9 053	12 578
Riskienarvioinnit	17 054	37 088
Turvavartit	2 930	4 310
<b>Yhteensä</b>	<b>73 187</b>	<b>106 267</b>

### Sattuneet työtapaturmat (oma henkilöstö)

	2024	2025
Kuolemaan johtaneet työtapaturmat	0	0
TRI-tapaturmat	138	145

#### Työturvallisuuden kehittäminen ja ennakoiva työturvallisuustyö

Jatkoimme työturvallisuuden kehittämistä kolmivuotissuunnitelmamme mukaisesti. Vuonna 2025 lanseerasimme uuden turvallisuusvision *Creating SAFE Spaces together*, jonka jalkauttaminen käytäntöön on aloitettu. Turvallisuusvision painopisteitä ovat:

- **Puhutaan avoimesti.** Keskustelemme avoimesti huolista sekä mahdollisuuksista. Tartumme rohkeasti myös haasteisiin.
- **Toimitaan turvallisesti.** Teemme turvallisia valintoja, kannamme vastuun emmekä tingi terveydestä tai turvallisuudesta.
- **Keskitytään oppimaan.** Opimme virheistä ja onnistumisista, jaamme oppeja ja juhlistamme saavutuksia.
- **Osallistutaan yhdessä.** Teemme yhteistyötä riskien hallitsemiseksi ja pidämme turvallisuuden aina etusijalla.

Lisäksi jatkoimme ennakoivan työturvallisuustyön jalkauttamista, mikä näkyy ennakoivien turvallisuusmittareiden positiivisena kehityksenä. Olemme parantaneet alihankkijayhteistyötä turvallisuuden osalta mm. selkeyttämällä ja parantamalla turvallisuusraportointikäytänteitä ja panostaneet käytettyjen alihankkijoiden turvallisuusauditointeihin.

## 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 yhteiseen 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:lle räätälöityjä insinööri- ja tradenomiohjelmia, ja useiden ammattioppilaitosten kanssa järjestämme muita ammatillisia tutkintoja sekä osatutkintoja. Näistä yhtenä esimerkkinä on jo viides toteutuksessa oleva ISS:lle räätälöity johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinto (JYET) -koulutus yhteistyössä Taitotalon kanssa.

## 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.

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

Jokainen uusi työntekijä perehdytetään niin ISS:ään yrityksenä kuin yhteisiin toimintatapoihin sekä omiin työtehtäviin. Esihenkilö vastaa siitä, että prosessi sujuu sovitusti. Hän nimeää jokaiselle uudelle työntekijälle työkummin, joka tukee uutta työntekijää ensimmäisten työpäivien aikana sekä auttaa arjessa ja työtehtäviin opastamisessa.

---

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

---

Uusien henkilöiden lisäksi perehdytämme määräaikaikaiset 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.

Esihenkilöille ja toimihenkilöille on tarjolla olennaisia perusasioita, kuten työturvallisuutta, työsuhteasioita tai vastuullisuutta käsitteleviä perehdytyswebinaareja, joihin ovat tervetulleita niin uudet kuin kokeneetkin ISS:läiset.

ISS:llä on globaalisti käytössä MyLearning-oppimisjärjestelmä, jonka kautta kaikilla on pääsy koulutustarjontaan ja verkkokurssimuotoisiin perehdytyksiin. Kun koulutuksia ja perehdytyskursseja on saatavilla heti ensimmäisestä työpäivästä alkaen, on myös perehtyminen helpompaa ja joustavampaa. MyLearning-järjestelmässä esihenkilöt saavat näkymän koko tiimin koulutustilanteeseen. Koulutuksia voidaan nimetä suoritettaviksi työprofiilien perusteella ja lisäksi 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. Kehityskeskusteluissa esille nousevat toiveet ohjaavat myös koulutusten suunnittelua.

Kehityskeskustelut ovat olennainen ja systemaattinen 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 läpi työntekijän kehittymistarpeita ja -toiveita, työssä jaksamista sekä hyvinvointiin ja turvallisuuteen liittyviä asioita ja varmistetaan, että koulutus- ja pätevyysasiat ovat ajan tasalla. Keskustelut ovat myös tilaisuus antaa palautetta puolin ja toisin sekä puhua tiimin yhteishengestä. Kehityskeskustelu pidetään vähintään kerran vuodessa. Toimihenkilöillä on lisäksi erillinen seurantakeskustelu vuosittain. Vuonna 2025 työntekijöiden kehityskeskustelut toteutuivat 98,8-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 tiimensä suoritustilanteen, ja järjestelmä aktivoi puuttuvista suorituksista muistutuksen. Mikäli koulutus puuttuu määräajan jälkeen, siitä ilmoitetaan myös People & Culture -yksikölle, ja esihenkilö ohjeistetaan varmistamaan suorituksen toteutuminen.

Vuoden 2025 kriittisten koulutusten suorittamisasteet:

- ISS Toimintaohjeet toimihenkilöille (Code of Conduct) – 94,71 %
- ISS Toimintaohjeet työntekijöille (Code of Conduct) – 86,93 %
- ISS Tietosuoja (Data Protection) – 91 %
- ISS Työturvallisuus, työterveys ja ympäristö (Health, Safety and Environment) – 83,74 %
- ISS Tietoturva (Information Security) – 87,65 %

### ISS-konsernin koulutus- ja talent-ohjelmat

ISS-konsernilla on useita yhteisiä koulutus- ja talent-ohjelmia, jotka tukevat strategian toteutusta ja yhtenäisen yrityskulttuurin rakentumista.

#### Placemaker's Path -palvelukulttuuriohjelma

Vuonna 2021 lanseerattu, palvelukulttuuria kehittävä ohjelma kulkee ISS:läisen mukana koko työsuhteen ajan rekrytoinnista ja perehdytyksestä alkaen. Vuonna 2025 Placemaker's Path -työpajoihin osallistui noin 270 ISS:läistä. Ohjelma kehittää myös esihenkilöiden taitoja luoda tiimeilleen työssä onnistumisen edellytykset.

#### Leading OneISS

Kattava johtamisohjelma avartaa esihenkilöidemme ajattelua ja tarjoaa uusia työkaluja johtamiseen. Tavoitteena on vahvistaa OneISS-kulttuuria rakentamalla yhteistä arvopohjaa ja vahvistamalla yhteisiä toimintatapoja. Vuonna 2025 johtamiskoulutukseen osallistui 37 ISS:läistä.

#### OneISS Key Account Manager Certification Programme (OneISS KAMC)

---

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

---

---

*Ohjelmien avulla kehitetään johtamiskäytäntöjä ja yhtenäistä ajattelutapaa eri maissa.*

---

Jokainen ISS:n avainasiakasvastuullinen suorittaa OneISS KAMC -koulutusohjelmassa sertifiointin ja saa näin valmiuksia entistä parempaan asiakkuuksien johtamiseen.

Vuonna 2025 koulutusohjelmaa ei toteutettu paikallisesti Suomessa, vaan yksittäiset henkilöt osallistuivat yhteispohjoismaalaiseen toteutukseen.

#### *Global Management Trainee Programme*

ISS:n kansainvälinen Global Management Trainee Programme tarjoaa lahjakkaille ja kunnianhimoisille nuorille kyvylle mahdollisuuden liittyä osaksi ISS:n menestystarinaa ja viedä yritystä kohti strategisia päämääriämme keskitettyjen kokonaispalveluratkaisujen tuottajana. Ohjelma on ollut käynnissä vuodesta 2013 lähtien. 18 kuukauden mittaisessa ohjelmassa harjoittelijat työskentelevät liiketoimintajakoilla eri puolilla palveluorganisaatiotamme sekä ulkomaanvaihdossa toisessa ISS-maassa. Ohjelman jälkeen traineet jatkavat ISS-uraansa avainasiakkuuksissamme esihenkilö- ja asiantuntijaroleissa.

#### **Everything DiSC® Työyhteisöprofiili tukee monimuotoisten tiimien kehittämistä**

Ymmärtääksemme paremmin erilaisia vuorovaikutustyyliä sekä näkyvää käyttäytymistä ISS:llä on käytössä Everything DiSC® Työyhteisöprofiili. DiSC-työpajoja toteuttavat ISS:n omat valmentajat. Lisäksi DiSC-profiili on osa Leading OneISS -lippulaivaohjelmaamme sekä johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkintoa (JYEAT).

#### **360-palautte tukee esihenkilönä kehittämistä**

Esihenkilöille tarkoitettu 360°-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 300 henkilöä, ja vuonna 2025 tutkintoon valmistui noin 150 ISS:läistä. Jo kolmas Metropolian kanssa toteutettu ISS Insinööri AMK -ohjelma alkoi tammikuussa 2025, ja ISS:n oma, toteutusjärjestyksessään toinen tradenomiohjelma käynnistyi elokuussa 2025.

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 pätevyyksien voimassaoloja ennakoivasti 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 2025 yhteensä 6 888 ISS:läistä osallistui työnantajan tarjoamiin koulutuksiin. Koulutuspäiviä kertyi 11 520 (noin 69 000 tuntia) eli keskimäärin kymmenen tuntia koulutusta osallistujaa kohti. Osaamisen kehittämisen investointimme oli yhteensä noin 3,3 miljoonaa euroa.

Työnantajan tukemaan koulutukseen osallistuminen pohjautuu aina työhön liittyviin osaamisvaatimuksiin tai nähtävissä oleviin asiakastarpeisiin. Koulutuksiin ja valmennuksiin osallistuminen on tasapuolisesti mahdollista kaikille ISS:n työntekijöille silloin, kun se on edellä kuvatulla tavalla perusteltua.

ISS:llä on käytössä noin 130 erilaista verkkokoulutusohjelmaa liittyen muun muassa perehdytykseen, turvallisuuteen, henkilöstön ja asiakkuuden johtamiseen, ympäristövastuuseen ja tuotekoulutukseen.

---

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

---

Lisäksi tarjoamme runsaasti koulutuksia myös perinteisinä lähiopetuksina – sekä omana tuotantonamme että yhteistyössä eri koulutuskumppaneiden kanssa.



Johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinto JYEAT on monelle selkeä askel urapolulla eteenpäin ja mahdollisuus kehittää esihenkilö- ja asiantuntijatyössä tarvittavaa johtamisosaamista.

ISS:läisillä esihenkilöillä ja asiantuntijoilla on jo pitkään ollut mahdollisuus kehittää osaamistaan työn ohessa JYEAT-koulutuksen avulla. Noin kymmenen kuukauden mittainen oppisopimuskoulutus järjestettiin yhteistyössä Taitotalon kanssa. Johtamisen kokonaisuutta tarkastellaan koulutuksen aikana useasta näkökulmasta: opinnoissa syvennytään muun muassa itsensä ja henkilöstön johtamiseen, strategiseen ajatteluun ja projektinhallintaan.

– Ei ole itsestäänselvyys, että saa tällaisen mahdollisuuden. Halusin kehittää itseäni ja nähdä, mitä jo osaan – ja missä pitää vielä kasvaa, kertoo palveluesimies **Annika Honkala**, yksi koulutuksesta valmistuneista.

Osaamisen kehittäminen on ISS:llä strateginen valinta. JYEAT on osa ISS:n laajaa ja monitasoista koulutuskokonaisuutta, johon kuuluu muun muassa ammatillisia tutkintoja, korkeakoulu yhteistyötä, mentorointia ja uravalmennuksia.

– Meillä ISS:llä halutaan tarjota työpaikka, jossa voi kasvaa ja luoda oman urapolkunsu. Koulutusohjelmat, kuten JYEAT ja erilaiset palveluiden tuottamista tukevat ammattitutkinnot, vahvistavat henkilöstömme osaamista ja työhyvinvointia ja varmistavat samalla, että lunastamme asiakaslupauksemme jokaisessa kohtauksessa, kertoo henkilöstönkehityspäällikkö **Elli Velling**.

#### **Konkreettisia hyötyjä työarkeen**

– Minusta tuntuu kuin JYEAT-koulutus olisi tehty juuri minun työtäni varten. Se tukee lähiesimiestyötä todella hyvin: saa juridista taustaa ja oppii, mistä löytää sen tiedon, mitä tarvitsee pärjätäkseen, Honkala kuvaa.

Yksi koulutuksen vaikuttavimmista osista on oma kehitysprojekti, jonka osallistuja toteuttaa osana opintoja. Honkala kertoo projektistaan yleensä:

–Kyseessä on ihan oikea tuote, jota aidosti käytetään siellä asiakkaan luona. Käyttöönotto alkaa pian, ja toive on, että sen avulla pystytään tehostamaan palveluamme. Oli todella mielenkiintoista saada olla mukana kehittämässä tällaista!

**Tommi Sallinen**, pitkän linjan ISS:läinen ja kiinteistömanageri, hyödynsi projektityössään kokemustaan päivystyksen johtamisesta:

– Lopputyö oli minulle tärkeä, sillä tein sen omasta työstäni eli kiinteistöhuollon päivystyksen johtamisesta. Se auttaa ymmärtämään, mitä kaikkea kyseiseen työhön oikeasti kuuluu – paljon sellaista, mitä ei sopimuksista tai työehtosopimuksista näe.

Kumpikin painottaa, että koulutuksesta saatuja oppeja voi hyödyntää arjessa – oli kyse sitten itsensä kuuntelemisesta, uusista johtamisen työkaluista tai työyhteisön tukemisesta.

## Opin ohella yhteys toisiin

Vaikka koulutus kehittää vahvasti ammatillista osaamista, monille tärkeintä antia ovat uudet verkostot ja kollegiaalinen tuki. Valmistuneet kokivat silmiä avaavaksi sen, miten eri alojen ja roolien ihmiset lähestyvät johtamista eri tavoin. Keskustelut lisäsivät ymmärrystä toisten työstä ja vahvistivat organisaation sisäistä yhteistyötä.

– Ryhmän tuki oli ihan huikea. Tuli sellainen tunne, että uskaltaa kysyä kollegalta, jos tarvitsee apua. Se madaltaa kynnystä yhteistyöhön jatkossakin ja lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta, Honkala sanoo.

– Meitä oli tosi kirjava porukka eri puolilta Suomea. Oli hienoa nähdä, miten muut tekevät asioita ja saada ideoita omaankin työhön, Sallinen lisää.

## 2.5

# Palkitseminen

---

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

---

ISS Palveluissa palkka määräytyy työehtosopimusten, työn vaativuuden ja lakisääteisten ehtojen perusteella. 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 työolainsäädäntöä.

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 (92,1 prosenttia). 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. Lisäksi käytössä on kertapalkitsemisen malli, jonka avulla esihenkilöt voivat palkita sekä yksilöitä että tiimejä erinomaisista tai poikkeuksellisista työsuorituksista. Vuonna 2025 jaoimme 2 124 kertapalkkiota. Suurin osa palkkioista annettiin erinomaisista työsuorituksista sekä tavoitteiden saavuttamisesta, mutta palkintoja myönnettiin myös asiakkailta saadun positiivisen palautteen perusteella sekä ennakoivasta ja vahvasta työturvallisuuskäyttäytymisestä.

Arvostamme ISS:llä pitkiä työuria ja palkitsemme työntekijöitämme 10, 20, 30 ja 40 vuoden palveluksesta. Vuonna 2025 yhteensä 236 ISS:läistä sai palvelusvuosipalkkion. Lisäksi haimme itsenäisyyspäivän kunniamerkkejä kolmelle ansioituneelle työntekijällemme. Suomen tasavallan presidentti myönsi Suomen Valkoisen Ruusun ritarimerkin **Seppo Haapalaiselle** ja **Maria Pajamolalle**, Suomen Valkoisen Ruusun ansioristin **Pia Forsstedtille**, **Antti Kutilalle**, **Samuli Liuskalle** ja **Pirkko Vornelle**, Suomen Valkoisen Ruusun I luokan mitalin kultaristein **Manna Aakkulalle**, **Johanna Karille**, **Jukka Lindforsille** ja **Tuija Ylijoutsijärvelle** sekä Suomen Valkoisen Ruusun I luokan mitalin **Pauli Hyväriselle** ja **Ari Leinolle**.

Vuonna 2025 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 164 ISS:läistä palkittiin Kuukauden Omena -tunnustuksella vuoden 2025 aikana. Vuoden lopussa kuukausivoittajista valittiin yksikkökohtaiset finalistit ja heistä valittiin koko ISS Suomen Vuoden Omena -voittaja. Vuoden Omena -palkinnon voittaja – ISS:n siivous- ja monipalveluyksikön palveluohjaaja **Eija Supperi** – palkittiin 5 000 euron stipendillä. Muut finalistit saivat 1 500 euron palkkion.



Pitkän uran ISS:n kiinteistöhuollossa ja palveluohjaajana tehnyt Pauli Hyvärinen ammentaa omaa rautaista osaamistaan myös ammattiin opiskeleville nuorille. Hänet palkittiin vuoden Omena-voittajana tärkeästä työstään työpaikkaohjaajana.

Kun kiinteistöhuollon palveluohjaaja **Pauli Hyvärinen** palkittiin ISS:n Omena-palkinnolla, se oli samalla tunnustus vuosien työstä uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden työpaikkaohjaajana. Ensi töikseen Hyvärinen vei ohjaamansa kiinteistöpalvelualan opiskelijat syömään ja juhlistamaan voittoa, koska kiitos kuuluu myös heille.

– Tämä palkinto antaa minulle paljon motivaatiota työskennellä nuorten kanssa. Minun mielestäni tällä on iso merkitys koko meidän Itä-Suomen kiinteistönhoidon yksikölle, Hyvärinen summaa.

Jo 15 vuoden ajan Hyvärinen on tehnyt oman kiinteistöhuollon palveluohjaajan työnsä ohessa merkittävää työtä erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden työelämävalmiuksien kehittämisessä sekä monimuotoisen ja yhdenvertaisen työelämän edistäjänä.

– Pauli on todellinen ammattilainen kiinteistöhuollossa, mistä on paljon apua myös työnjohdolle ja esihenkilöille. Hänen luokseen on helppo ohjata omaakin porukkaa lisäoppia saamaan, tiivistää kiinteistö- ja toimitilapalveluiden toimialapäällikkö **Hannu Tiilikainen**, jonka tiimissä Hyvärinen työskentelee.

ISS:n Omena-palkinto on merkittävä tunnustus esimerkillisten palvelualan ammattilaisten saavutuksista. Omena-ohjelmassa palkitaan kuukausittain työntekijöitä jokaisessa liiketoimintayksikössä, ja heidän joukostaan yksi palkitaan koko vuoden Omena-voittajana.

#### **Jo 37 vuotta omannäköistä ISS-uraa**

Hyvärisen työura kiinteistöhuollon tehtävissä juontaa juurensa jo 1980-luvulle, jolloin hän lähti isänsä jalanjäljissä tuuraajaksi Juankosken vesi- ja viemärlaitokseen. Opiskeltuaan LVI-työtekniikoksi hän aloitti vuonna 1988 työt kiinteistöhuollon yrityksessä, josta tuli myöhemmin osa ISS Palveluja.

– Tulin tähän osoitteessa Puijonkatu 25 sijaitsevaan pankkiin, ja edelleen tämä kyseinen pankki on minulla hallinnassa muiden liikekiinteistöjen ohessa, Hyvärinen kertoo.

Jo 37 vuotta ISS:n palveluksessa ollut kiinteistöhuollon moniammattilainen pitää laajasta ja monipuolisesta työnkuvastaan sekä uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden opastamisesta työhön.

– Tykkään työstä, koska rakennan päiväni itse. Opiskelijoista on minulle tosi paljon apua: pystyn keskittymään kaikkiin muihinkin asioihin, kun harjoittelijat tekevät niitä asioita, mitkä he ovat jo oppineet ja osaavat tehdä itsenäisesti, Hyvärinen kertoo.

### **Työturvallisuus ja ammatillinen kehittyminen etusijalla**

Palveluohjaajana Hyvärinen saa ammentaa kaikki työvuosien myötä karttuneet käytännön opit harjoitteluun tuleville kiinteistöpalvelualan opiskelijoille. Noin puolet ohjattavista opiskelijoista on nuoria, joilla on fyysisiä tai psyykkisiä erityistarpeita.

Työssä tärkeintä on aina työturvallisuus. Hyvärinen käy opiskelijoiden kanssa tarkkaan läpi, että kaikilla on suojavarusteet ja työ tehdään oikein ja turvallisesti. Ohjauksessa hän huomioi opiskelijoiden tarpeet yksilöllisesti. Jos joku pelkää korkeita paikkoja, ei mennä ensimmäisenä katolle. Jos taas kirjoittaminen tai lukeminen on vaikeaa, harjoitellaan niitä taitoja yhdessä.

– Käymme asiat läpi etukäteen, enkä sitten laita harjoittelijalle hirveästi sellaisia töitä, jotka aiheuttavat ylimääräistä stressiä, Hyvärinen kertoo.

Työpaikkaohjaus solahtaa luontevaksi osaksi jokaista työpäivää ja työnkiertoa. Esimerkiksi talviaikaan aamulla tehdään lumityöt ja liukkauden esto yhdessä opiskelijoiden kanssa, minkä jälkeen voidaan istua alas ja paneutua tutkinnon edellyttämiin tehtäviin, käydä asioita läpi esimerkiksi tulevia näyttökokeita varten tai muuten kerrata jo opittua.

– Tänäkin kun meillä oli hiljaisempi hetki, menimme kiinteistövalvomoon ja kävimme läpi teknisiä järjestelmiä. Osa opiskelijoista on ollut jo pidempään harjoittelussa, joten hekin pääsevät opastamaan nuorempia, Hyvärinen kertoo.

Oikeiden työtehtävien tekeminen konkari ohjauksessa saa aikaan onnistumisen kokemuksia ja huimaa kehitystä työssäoppimisjaksojen aikana.

### **Vahvaa, työelämälähtöistä näkemystä**

Hyvärisen osaamista arvostetaan myös valtakunnallisesti. Merkittävä virstanpylväs Hyvärisen uralla oli keväällä 2024, kun hänet kutsuttiin vuosittain järjestettävän ammattitaitoa mittaavan Taitaja-kilpailun P2-kiinteistöhoitolajin lajiohjausryhmän jäseneksi ja työelämätuomariksi erityistä tukea tarvitsevien sarjaan. Tuomarina Hyvärinen pääsi näkemään tuomaristotyöskentelyä ja muista kouluista tulevia opiskelijoita sekä tuomaan vahvan, työelämälähtöisen näkemyksensä kilpailutehtävien suunnitteluun. Kuopion Taitaja-kilpailun tuomaritehtävä on poikunut myös kutsun jatkamaan tehtävässä vuoden 2025 Taitaja-kilpailussa Turussa.

Savon ammattiopiston lehtori **Esa Manninen** kertoo, että Hyvärisen osaaminen ja halu jakaa omaa osaamistaan kiinteistöpalvelualan opiskelijoille ja opettajille oman työnsä ohella on ollut vuosien aikana merkittävää.

– Hän on omalta osaltaan ollut vahvistamassa usean nuoren alalla vasta ensiaskeliaan ottavan kiinteistöhoitajaopiskelijan itsetuntoa sekä kannustanut esimerkillään hankkimaan lisää oppia alaan liittyvistä aiheista, Manninen kertoo.

### **Rohkaisua ja kannustusta matkalle työelämään**

Vuosien varrella Hyvärinen on rohkaissut, kannustanut ja tukenut valtavaa määrää opiskelijoita heidän siirtyessään työelämään. Tarkkaa määrää hän ei ole laskenut, mutta joukkoon on mahtunut niin eri kansalaisuuksia ja kieliä kuin kaksi isää ja poikaakin.

– Ja kaikkien kanssa olen aina tullut toimeen, Hyvärinen summaa.

Opiskelijoilta saatu palaute kertoo kaiken: “Paras työpaikkaohjaaja, mitä minulla on koskaan ollut.” “Hän on kannustava.” “Hän osaa opettaa asiat niin, että ne oppii.” Hyvärisen mukaan parasta nuorten kanssa työskentelyssä ovat juuri nuoret itse.

– Jokainen on omanlaisensa ja oppii eri tavalla. Heitä on mukava opastaa ja neuvoa. Itselläni alkavat viimeiset työvuodet hissunkissun tulla, niin on hienoa pystyä antamaan oma tietonsa ja taitonsa nuorille oppilaille, jotka pystyvät työllistymään opiskelemalleen alalle, Hyvärinen sanoo.

# Olemme mukana kehittämässä yhteisiä työympäristöjä

Yli 7 400 ISS:n ammattilaista toimii päivittäin asiakkaidemme työympäristöissä palvelujamme tuottaen. Ymmärryksemme kiinteistöjen käytöstä ja ylläpidosta luo edellytykset päästöjen hallintaan sekä omassa toiminnassamme että osana asiakasyhteistyötä. Ilmastotavoitteemme ohjaavat tätä työtä. Kehitämme jatkuvasti palveluratkaisujamme, raportointia ja tiedolla johtamista vahvistaaksemme tavoitteiden mukaisen etenemisen ja tukeaksemme asiakasyhteistyötä.

3.1

## Ympäristövastuullisuustyömme perusta

---

*Toimintamme keskittyy kiinteistöjen käytönaikaisten ympäristövaikutusten hallintaan sekä työympäristöjen kehittämiseen.*

---

Kiinteistöjen käytön ja ylläpidon rooli ilmastonmuutoksen hillitsemisessä ja siihen sopeutumisessa muodostaa perustan ISS:n ympäristövastuullisuustyölle. Rakennettu ympäristö aiheuttaa noin kolmanneksen Suomen kasvihuonekaasupäästöistä, joista merkittävä osa syntyy kiinteistöjen käytön aikana.

Ympäristövastuullisuus sisältyy yrityksemme arvoihin ja on osa palvelutuotantoamme sekä asiakasyhteistyötä. ISS:n liiketoimintamalli kytkeytyy kiinteästi rakennettuun ympäristöön ja perustuu kokonaisvaltaisiin kiinteistöpalveluihin. Toimintamme keskittyy kiinteistöjen käytönaikaisten ympäristövaikutusten hallintaan sekä työympäristöjen kehittämiseen osana asiakasyhteistyötä. Sään ääri-ilmiöiden yleistymisen lisäksi kiinteistöjen ylläpidon vaatimuksia ja korostaa ennakoivan sekä järjestelmällisen toimintamallin merkitystä.

Päästöprofiilissamme korostuvat muun muassa ravintolapalvelut, joissa päästöt liittyvät elintarvikkeiden arvoketjuun. Lisäksi päästöjä syntyy muiden kiinteistöpalveluiden tuottamisesta asiakkaidemme kohteissa sekä ajoneuvojen käytöstä ja ostoenergiasta.

ISS-konserni raportoi vastuullisuudestaan EU:n kestävyysraportointidirektiivin (*Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD*) mukaisesti osana vuosikertomustaan noudattaen kestävyysraportointistandardien (*European Sustainability Reporting Standards, ESRS*) vaatimuksia. ISS-konsernin kaksoisolennaisuusarvioinnissa keskeisimmäksi ympäristöteemaksi tunnistettiin ilmastonmuutoksen hillintä. ISS Palveluissa olennaisiksi teemoiksi on arvioitu lisäksi ilmastonmuutokseen sopeutuminen, energian kulutus sekä kemikaalien ja resurssien käytön hallinta.

Ympäristövastuullisuuttamme ohjaavat konsernitason tavoitteet ja sitoumukset sekä siirtymäsuunnitelma. ISS Palveluiden ilmastotiekartassa on määritelty ja aikataulutettu toimenpiteet, jotka tukevat tavoitteiden edistämistä. Seuraavissa luvuissa käsittelemme tarkemmin päästöjen hallintaan ja seurantaan liittyviä toimenpiteitä.

[Lue lisää yritysvastuun johtamisesta ISS Palveluissa.](#)

### 3.1.1 Nettonollatavoitteet ohjaavat ilmastotyötämme

Olemme sitoutuneet Pariisin ilmastopimuksen mukaiseen tavoitteeseen hillitä maapallon lämpeneminen 1,5 celsiusasteeseen. Lähtötilanteen päästötavoitteemme ovat *Science Based Targets (SBTi)* -aloitteen hyväksymät. Tavoitteenamme on saavuttaa nettonollapäästöt Scope 1- ja Scope 2 -päästöjen osalta vuoteen 2030 mennessä sekä Scope 3 -päästöjen osalta koko arvoketjussa vuoteen 2040 mennessä.

Olemme asettaneet seuraavat tavoitteita tukevat sitoumukset:

- ravintolapalveluiden hiilidioksidipäästöjen vähentäminen 25 prosentilla vuoteen 2030 mennessä
- ruokahävikin puolittaminen vuoteen 2027 mennessä
- ajoneuvokannan sähköistäminen vuoteen 2030 mennessä

Ilmastotiekarttamme kokoaa päästöjen hallintaan liittyvät toimenpiteet, investoinnit ja kehityshankkeet, jotka ohjaavat ilmastotyötämme kohti tavoitteita.

Vastuullisuustyötämme ohjaavat lisäksi YK:n Global Compact -aloite sekä kestävä kehityksen tavoitteet (*Sustainable Development Goals*). Ympäristövastuullisuuden osalta keskeisimmät ovat Ilmastoteot (SDG 13) sekä Vastuullinen kuluttaminen ja tuotanto (SDG 12), joihin toimintamme kytkeytyy erityisesti kiinteistöjen käytön ja palvelutuotannon kautta.

### 3.1.2 Toimimme vaikuttavuuden seuranta

Olemme laskeneet palveluidemme hiilijalanjälkeä vuodesta 2019 lähtien. Vuodesta 2023 alkaen ravintolapalveluiden päästölaskennassa on huomioitu maankäytön ilmastovaikutukset FLAG-ohjeistuksen mukaisesti. Hiilijalanjälkilaskenta perustuu *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standardiin*.

ISS on palveluyritys, jossa henkilöstö on keskeinen tuotannon tekijä. Toimintamme edellyttää kuitenkin myös erilaisten laitteiden ja materiaalien käyttöä, kuten työvaatteita, siivousvälineitä ja -koneita, keittiölaitteita ja hygieniatuotteita. Lisäksi käytössämme on ajoneuvokanta ja vuokrattuja toimitiloja.

Vuonna 2025 Scope 1-päästöt muodostivat hieman alle 5 prosenttia kokonaispäästöistä ja syntyivät pääosin ajoneuvojen polttoaineen käytöstä. Scope 2 -päästöjen osuus oli alle yhden prosentin, ja päästöt liittyivät ostoenergiaan eli toimipisteidemme energiankulutukseen. Valtaosa päästöistä syntyi Scope 3 -luokassa, jonka osuus oli vajaa 95 prosenttia kokonaispäästöistä. Scope 3 -päästöt aiheutuivat erityisesti ostetuista tuotteista ja palveluista, palveluiden tuottamisesta asiakaskohteissa sekä henkilöstön työmatkaliikkumisesta.

ISS Palveluiden ilmastotiekartta määrittää keskeiset toimenpiteet ja investoinnit, jotka tukevat Science Based Targets initiative (SBTi) -hyväksytyjen tavoitteiden saavuttamista, ja ohjaa toimintaa kohti nettonollapäästöjä. Suunnitelma on linjassa Pariisin ilmastopimuksen tavoitteiden kanssa. Suomen ilmastotiekartta tunnustettiin vuonna 2025 ISS-konsernissa edelläkävijäesimerkiksi, ja konsernin Executive Group Management on sen hyväksynyt. Ilmastotiekartta on laadittu laajassa yhteistyössä eri toimintojen asiantuntijoiden kanssa.

Ympäristövaikutukset syntyvät sekä omasta toiminnastamme että hankituista tuotteista ja palveluista. Hankintaa ja toimitusketjua koskevat periaatteet sekä toimittajien eettinen ohjeistus (*Supplier Code of Conduct*) ohjaavat yhteistyötä toimittajien kanssa ja määrittävät odotukset tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutusten osalta. Edellytämme toimittajiemme sitoutumista näihin periaatteisiin. Strategisten toimittajien osalta odotamme sitoutumista nettonollatavoitteisiin, Science Based Targets -aloitteeseen, päästöjen raportointiin sekä vastaavien käytäntöjen edistämistä omassa toimitusketjussaan.

Toimintaamme arvioivat säännöllisesti ulkoiset tahot. [EcoVadis](#)-arvioinnissa ISS sai vuonna 2025 kultaluokituksen. Ympäristöosa-alueella sijoituimme parhaaseen yhden prosentin joukkoon. Lisäksi EcoVadisin Carbon-arvioinnissa saavutimme korkeimman eli Leader-tason. Vuoden 2025 Kiwa Inspectan toteuttamassa HSEQ-arvioinnissa ISS saavutti historiansa parhaan tuloksen. Ympäristöjärjestelmämme on ISO 14001:2015 -sertifioitu ja auditoidaan säännöllisesti. Lisäksi konsernin vastuullisuustyötä arvioidaan kansainvälisissä ESG-arvioinneissa, kuten CDP-, MSCI- ja Sustainalytics-arvioinneissa.

Mikäli päästöjen hallinta ja toiminnan sopeuttaminen eivät ole riittäviä, altistumme siirtymäriskeille, kuten kiristyvälle sääntelylle, hiilen hinnoittelulle ja muuttuville asiakasvaatimuksille. Lisäksi fyysiset ilmastoriskit voivat vaikuttaa toimipaikkoihin ja toimitusketjuihin, mikä voi heijastua kustannuksiin, kilpailukykyyn ja liiketoiminnan kannattavuuteen. ISS-konserni seuraa ilmastoriskejä ja -mahdollisuuksia TCFD-viitekehyksen mukaisesti. [Lue lisää ISS-konsernin vuosikertomuksesta.](#)

---

*Ilmastotiekartta määrittää keskeiset toimenpiteet ja investoinnit ja ohjaa toimintaamme kohti nettonollapäästöjä.*

---



ISS on menestynyt EcoVadis-arvioinnissa mallikkaasti jo useana vuonna. Tärkeintä EcoVadiksessa on, että se on hyvä työkalu vastuullisuuden kehittämiseen.

EcoVadis on maailman arvostetuin vastuullisuusarviointien tekijä, joka arvioi yritysten vastuullisuutta vuosittain neljällä osa-alueella: ympäristö ja ilmasto, työntekijät ja ihmisoikeudet, eettiset toimintatavat sekä kestävä hankinta. EcoVadiksessa arvioidaan vuosittain 150 000 yritystä 250 toimialalta.

ISS on menestynyt EcoVadis-arvioinnissa mallikkaasti. Tänä vuonna päästiin kultatasolle, jo kolmatta kertaa peräjälkeen. Mikä mukavinta, pisteet ylsivät koko toimialan yritysten joukossa 3 prosentin parhaimmiston.

Kulta on tietenkin iloitsemisen arvoinen asia, ja tavoitteena on platinataso. Tärkeintä EcoVadiksessa kuitenkin on, että se on hyvä työkalu vastuullisuuden kehittämiseen.

– Meille on tärkeää osoittaa vastuullisuuttamme, jotta asiakkaat näkevät, että panostamme siihen. Olemme tosi ylpeitä saavuttamastamme kultatasosta, sillä se antaa asiakkaille uskon meihin. Mutta ennen kaikkea se antaa meille itsellemme vahvan pohjan ja motivaation kehittää vastuullisuustyötämme entistä kunnianhimoisemmin, ISS:n Impact Manager **Hanna Bradley** taustoittaa.

#### **EcoVadis osoittaa vastuullisuuden tason**

EcoVadis antaa hyvät eväät kehittää vastuullisuutta, mutta se myös todentaa vastuullisuuden asiakkaan näkökulmasta.

– Yhä laajempi osa meidän asiakkaistamme hyödyntää EcoVadista oman arvoketjunsä ja kumppaniensa seurannassa. Ulkoisen arvioijan, kuten vaikkapa EcoVadiksen, tekemä arvio osoittaa vastuullisuuden tason ilman erillistä auditointia. Se on meidän asiakkaillemme yhä kiinnostavampaa, kun uusi lainsäädäntö ja

uudet direktiivit ohjaavat yhä vahvemmin siihen, että omaa toimitusketjua seurataan ja sen vastuullisuutta arvioidaan, Hanna Bradley toteaa.

EcoVadis-arviointi on voimassa aina vuoden kerrallaan, mikä varmistaa vastuullisen toiminnan jatkuvuuden. Tietyn tason saavutettuaan yritys ei voi jäädä lepäämään laakereillaan, sillä vastuullisuuden toteutuminen vaatii jatkuvaa tekemistä ja kehittämistä.

### **Vastuullisuus on monen tekijän summa**

Ympäristöä ja ilmastoa pidetään monesti perinteisimpinä vastuullisuuden osa-alueina. Vastuullisuus on kuitenkin huomattavasti monisyysempi kokonaisuus.

– Sosiaalinen vastuu, kestävä hankinta ja eettiset toimintatavat tulevat yhä vahvemmin ympäristöasioiden rinnalle. Niitä ei ole syytä arvottaa keskenään, sillä ne ovat kaikki erittäin tärkeitä. Niissä on myös paljon päällekkäisyyksiä, ja ne kulkevat käsi kädessä. Esimerkiksi mitä paremmin ihmiset voivat, sitä paremmin he pitävät myös huolta ympäristöstään ja jaksavat kiinnittää huomiota siihen. Mitä paremmin huolehditaan hankintaketjuista, sitä paremmin henkilöstö siellä voi ja he pystyvät tekemään vastuullisuustyötä, Hanna Bradley pohdiskelee.

Kaikki neljä vastuullisuuden osa-aluetta ovat tärkeitä ISS:lle, mikä näkyy myös EcoVadis-arvioinnissa.

– Kultataso kertoo, että meillä on vahvaa työtä niissä jokaisessa. Jokainen osa-alue pisteytetään erikseen, joten kehitystyö näkyy niissä kaikissa.

Tasapainoisesta kehitystyöstä huolimatta, yhdellä osa-alueella on pärjätty erityisen hyvin.

– Ympäristöasioissa olemme saaneet jatkuvasti erityisen hyviä pisteitä. Pitää erikseen mainita EcoVadiksessa oleva hiilidioksidipäästöihin liittyvä osa-alue, jossa pääsimme leader-tasolle. Se kertoo siitä, että panostuksemme ympäristövaikutusten vähentämiseen näkyy myös näissä arvioinneissa. Sitä kautta pystymme myös paremmin tukemaan asiakkaitamme heidän ympäristö vastuullisuuteensa liittyvissä tavoitteissa, Hanna Bradley iloitsee.

### **Vastuullisuus toteutuu arjessa**

Jos vastuullisuus jää ainoastaan strategian tasolle, se on vain kauniita sanoja. Jotta vastuullisuudesta tulee totta, sen on oltava läsnä arjessa ja jokaisen työntekijän päivittäisessä työssä. Vastuullisuuden on oltava näkyvissä jo palvelukuvauksessa.

– Henkilöstön tietoisuus vastuullisuudesta on yksi olennainen asia, jolla vastuullisuus saadaan vietyä ruohonjuuritasolle asti. Koulutamme paljon ja pidämme webinaareja, mutta vielä tärkeämpää on, että vastuullisuus näkyy jokaisen roolissa ja työnkuvassa. Meille on keskeistä, että jokaisen siivoijan ei tarvitse tuntea meidän ilmastostrategiaamme – riittää, että he noudattavat omia ohjeitaan, jolloin he toimivat jo vastuullisesti. Esimerkiksi kemikaalivapaa siivous on meille vakiintunut toimintamalli, joka toteutuu päivittäisessä työssä ja joka on mitä suurimmassa määrin ympäristön kannalta vastuullista, Hanna Bradley valottaa.

### **Kohti platinaa**

”Hyvästä on pitkä matka täydelliseen”, Mika Waltari on todennut aikoinaan. Vaikka kultatasolle pääseminen on jo huippusuoritus, siihen ei ISS:llä tyydytä.

– Pisteemme ovat tähän asti olleet vain hitusen platinatason alla eli eivät ole aivan siihen riittäneet. Toki platinaa kohti mennään. Vaikka meillä hyvää ja vahvaa työtä tehdäänkin, aina on varaa parantaa. Siksi onkin erittäin tärkeää tunnistaa sellaisia asioita, joita voidaan tehdä vielä paremmin – myös EcoVadiksessa sijoittumisen takia, mutta ennen kaikkea kehittämisen vuoksi, Hanna Bradley summaa.

## **3.1.3 Yhteistyötä asiakkaidemme kanssa**

Rakennettu ympäristö on merkittävä kasvihuonekaasupäästöjen lähde ja keskeinen tekijä ilmastonmuutoksen hillinnässä ja siihen sopeutumisessa. Kiinteistöalan ammattilaisina toimimme päivittäin tuhansissa asiakaskohteissa ja tuotamme räätälöityjä palvelukokonaisuuksia, joilla voimme tukea kiinteistöjen käytönaikaisten ympäristövaikutusten hallintaa.

Ilmastonmuutoksen vaikutukset, kuten lämpötilan nousu ja sään ääri-ilmiöiden yleistyminen, muuttavat kiinteistöjen ylläpidon vaatimuksia. Palveluillamme ylläpidämme kiinteistöjen toimintakykyä muuttuvissa olosuhteissa. Palveluratkaisujamme kehittämällä vaikutamme ensisijaisesti oman toimintamme päästöjen

---

*Kehitämme raportointia ja toimintamalleja osana asiakasyhteistyötä tavoitteena parantaa tiedon läpinäkyvyyttä ja hyödynnettävyyttä.*

---

hallintaan, mutta palvelumme linkittyvät myös asiakkaidemme energiankäyttöön ja arvoketjuun sekä rakennusten elinkaaren hallintaan ja kiinteistövarallisuuden ylläpitoon.

Asiakkaiden kiinnostus päästöraportointia ja vastuullisuusdataa kohtaan kasvoi vuonna 2025. Päästölaskennan kysyntä laajeni myös pienempiin asiakaskohteisiin, ja raportointi sekä asiakaskohtainen päästötieto ovat yhä useammin osa asiakasodotuksia. Kehitämme raportointia ja toimintamalleja jatkuvasti tavoitteena parantaa tiedon läpinäkyvyyttä, vertailtavuutta ja hyödynnettävyyttä osana asiakasyhteistyötä.

### 3.1.4 ISS:läiset muuttavat sanat teoksi

---

*Ympäristövastuullisuutta tukevat toimenpiteet on sisällytetty osaksi palveluitamme, ohjeistuksiamme ja henkilöstön osaamisen kehittämistä.*

---

ISS:llä työskentelee Suomessa yli 7 400 ammattilaista. Käytössämme olevassa *Climate Impact* -standardissa on kuvattu ilmastotyön roolit ja vastuut eri organisaatiotasolla. Siinä määritetään viitekehys päästöjen hallintaan tavoitteiden saavuttamiseksi sekä korostetaan tiedolla johtamista, käytännön toimenpiteiden toteuttamista ja jatkuvaa kehittämistä seurannan ja raportoinnin avulla.

Ympäristövastuullisuutta tukevat toimenpiteet on sisällytetty osaksi palveluitamme, ohjeistuksiamme ja henkilöstön osaamisen kehittämistä. Vuonna 2025 jatkoimme ilmastotiekartan mukaisia toimenpiteitä sekä tarkensimme ympäristövastuuseen liittyviä rooleja, vastuita ja KPI-mittareita eri organisaatiotasolla osana johtamismallin kehittämistä.

ISS:n henkilöstöä koulutetaan ympäristövastuullisuuteen osana perehdytystä ja roolikohtaista osaamisen kehittämistä sekä erillisillä ympäristökoulutuksilla. Koulutuksissa käsitellään muun muassa ilmastotyötä, kiertotalouden ratkaisuja ja resurssitehokkuutta eri työrooleihin sovellettuna. Vastuullisuuswebinaarit, kampanjat ja teemapäivät tukevat osaamisen kehittämistä ja tietoisuuden lisäämistä. Vuonna 2025 webinaareissa käsiteltiin muun muassa energiansäästöä ja ilmastotavoitteita. Lisäksi osallistuimme kansalliseen hävikkiviikkoon ja energiansäästoviikkoon.

Henkilöstön käytössä on useita työkaluja toiminnan kehittämiseksi asiakaskohteissa. Ideakatalogit tukevat muun muassa energiansäästö- ja hävikinhallintakäytäntöjen kehittämistä. Vuonna 2025 ISS:läiset tekivät yhteensä 815 ympäristöhavaintoa, jotka toimivat konkreettisten kehitystoimenpiteiden ideoina.



Rohkeiden päätösten ja jatkuvan oppimisen kautta Niina Luostarinen on löytänyt paikkansa energia-alan asiantuntijatehtävissä. Hän on mukana kehittämässä konkreettisia ratkaisuja ilmastotavoitteiden saavuttamiseksi.

Niina Luostarisen ura ei ole syntynyt valmiin suunnitelman mukaan, vaan on rakentunut kiinnostuksen kohteista, sattumista ja ennen kaikkea rohkeudesta tarttua tilaisuuksiin.

– Olen kouluttautunut työn ohessa pikkuhiljaa. Ensin merkonomiksi oppisopimuksella, sitten vaihdoin alaa ja opiskelin sähköasentajaksi. Silloin päivät olivat koulua ja illat töitä kaupassa, Luostarinen muistelee.

Sähköasentajana Luostarinen viihtyi yli vuosikymmenen. Urakehityksen suunta muuttui, kun esihenkilö heitti ilmoille kysymyksen: *“Mikset opiskele insinööriksi?”* Se jäi kaivelemaan, ja pian Luostarinen olikin koulunpenkillä. Vain puoli vuotta myöhemmin hänet nimitettiin aluepäälliköksi sähköurakointiin.

– Siitä urapolku on jatkunut vaihe vaiheelta. Olen vähän yllytyshullu ja kiinnostunut monesta. Jos joku asia herättää uteliaisuutta, lähdän helposti selvittämään sitä.

ISS:lle Luostarinen tuli ensimmäisen kerran vuonna 2020 sähkötyönjohtajaksi Kaakon alueelle. Lyhyen jakson jälkeen toisella työnantajalla hän palasi takaisin – tällä kertaa energia-asiantuntijan tehtävään pääkaupunkiseudulle.

– ISS:llä on hyvät mahdollisuudet urakehitykseen, ja työntekijöistä pidetään aidosti huolta. Se oli tärkeä syy palata.

Nykyisin Luostarinen toimii energiamanagerina ja esihenkilönä energia-asiantuntijoiden tiimissä. Uteliaisuus ja oppimisenhalu näkyvät yhä: haastatteluhetkellä hän on juuri viimeistelemässä tradenomiopintojaan johtamisen ja yrittäjyyden alalta. Opiskelu työn ohessa on ollut Luostariselle luonteva tapa kehittää osaamista ja vastata muuttuvan työn vaatimuksiin.

#### **Energiamanagerin työ yhdistää asiantuntijuuden, asiakastyön ja vastuullisuuden**

Energia-ala muuttuu nopeasti. Lainsäädäntö kehittyy jatkuvasti ja paineet energiatehokkuuden parantamiseen organisaatioissa kasvavat. Samalla kasvaa kysyntä asiantuntijoille, jotka osaavat tulkita muutoksia ja löytää konkreettisia ratkaisuja.

Energiamanagerin tehtäväkenttä on laaja. Luostarisen työpäivät koostuvat muun muassa energiatehokkuustoimenpiteiden laskennasta, toteutusten seuraamisesta ja asiakastyöstä.

Asiakastyössä korostuu ratkaisukeskeisyys: Luostarinen etsii asiakkaille parhaat keinot energiatehokkuuden kehittämiseen. Energiatehokkuusinvestointeja harkittaessa Luostarinen laskee asiakkaan kanssa säästöpotentiaalia ja takaisinmaksuaikoja.

– On palkitsevaa, kun asiakas näkee konkreettisesti ja jopa yllättyy, miten nopeasti jokin investointi voi maksaa itsensä takaisin, ja miten merkittävä vaikutus sillä on kokonaisuuteen.

Luostarinen toimii myös esihenkilönä kahdelle energia-asiantuntijalle ja painottaa yhteistyön merkitystä asiantuntijatyössä.

– Teemme työtä osin etänä, ja jokaisella on omat asiakkuudet hoidettavana. Haluan silti pysyä tiimin kanssa tiiviisti yhteyksissä ja jakaa näkemyksiä. Asiantuntijatyö voi olla joskus yksinäistä, joten on tärkeää luoda tunne, että tukea saa aina pyytää.

Sellainen tunne Luostarisella on itselläänkin ISS:llä työskennellessä.

– Ison talon etuna ISS:llä on se, että organisaation sisältä löytyy aina apua ja tietämystä. Tässä työssä sitä tulee hyödynnettyä laajasti.

### **Työllä on väliä – energiatehokkuus on osa ilmastoratkaisua**

Luostarinen näkee työnsä osana isompaa kokonaisuutta. Energiatehokkuus ei ole vain tekninen parannus, vaan osa maailmanlaajuisia ilmastotyötä.

– Rakennukset ja kiinteistöt ovat yksi Suomen suurimmista päästölähteistä. niiden osuus kokonaispäästöistä on noin 33–40 prosenttia riippuen laskentatavasta. Se on valtava osuus, johon voimme vaikuttaa, Luostarinen muistuttaa.

ISS:n energiapalvelut nivoutuvat EU:n ja Suomen ilmastotavoitteisiin sekä Pariisin ilmastopöytäkirjan linjauksiin. Uudet säädökset edellyttävät yrityksiltä aiempaa kattavampaa kulutusseurantaa ja toimenpiteitä, joilla päästöjä voidaan konkreettisesti vähentää.

Luostarinen näkee työnsä merkityksen sekä yhteiskunnallisessa että henkilökohtaisessa mittakaavassa:

– Vaikka tavoitteet pohjautuvat globaaleihin sopimuksiin, teemme tätä silti ennen kaikkea itseämme ja tulevia sukupolvia varten. Jokainen säästetty megawattitunti tai energiatehokkuuteen innostettu kollega tai asiakas vie asioita eteenpäin.

## 3.2

# Ilmastotekomme

---

*Toimenpiteiden ja tulosten systemaattinen seuranta sekä koko organisaation sitoutuminen tukevat tavoitteiden edistämistä.*

---

Vuoden 2025 aikana jatkoimme ilmastotiekartan mukaisten päästöjenhallintatoimenpiteiden toteuttamista. Tavoitteiden toteutusta tukee laaja asiantuntijaverkosto, joka vastaa ilmastotiekartan mukaisten toimenpiteiden edistämisestä eri liiketoiminnoissa. Resursseja kohdistettiin muun muassa uusiutuvan sähkön hankintaan, sähköisen tuotantoautokannan ja latausinfrastruktuurin laajentamiseen, vähäpäästöisten työkalujen käyttöönottoon sekä energiatehokkuustoimenpiteisiin. Lisäksi kehitimme raportoinnin työkaluja ja otimme käyttöön ilmastotavoitteita tukevan sisäisen kannustinmallin.

Vuonna 2023 käynnistetty päästöseurannan ja raportoinnin automatisointihanke jatkui vuosina 2024–2025. Olemme systemaattisesti kehittäneet raportointia, tiedonhallintaa ja tiedolla johtamista sekä niihin liittyviä validointi- ja kontrolliprosesseja. Toimenpiteiden ja tulosten systemaattinen seuranta sekä koko organisaation sitoutuminen tukevat tavoitteiden edistämistä, ja lähtödatan laatua kehitetään edelleen vastaamaan kasvavia vaatimuksia.

Toimittajayhteistyöllä on keskeinen rooli arvoketjun päästöjen hallinnassa. Vuonna 2025 ISS järjesti hankinnoista vastaaville henkilöille koulutuksen toimitusketjun päästöistä ja niiden hallinnasta sekä nettonollatavoitteista. Lisäksi suurimmille toimittajille järjestettiin kansainvälinen ilmastoweberinaari, joka on osa toimittajayhteistyön kehittämistä (Supplier Engagement -ohjelma).

### 3.2.1 Kohti sähköistä tuotantoautokantaa

Scope 1 -päästömmen syntyvät asiakaskohteisiin tapahtuvasta liikkumisesta sekä työkalujen käytöstä kiinteistön ylläpitopalveluissa. ISS:n käyttämät autot ovat leasing-autoja. Vähentääksemme liikkumisesta aiheutuvia päästöjä olemme aloittaneet siirtymän kohti sähköistä tuotantoautokantaa, jotta saavutamme nettonollatavoittemme vuoteen 2030 mennessä. Vuonna 2025 otimme käyttöön sisäisiä kannustimia, joilla tuetaan sähköisten tuotantoautojen käyttöönottoa tai vähäpäästöisiin ajoneuvoihin siirtymistä palvelutuotannossa. Vuonna 2025 sähköautojen määrälle asetettu tavoite ylitetiin ja sisäiset kannustimet tukivat sähköisten tuotantoautojen käyttöönottoa. Sähköautoilla ajettujen kilometrien määrä kasvoi noin 42 prosenttia edellisvuodesta. Tuotanto- ja työsuhteajoneuvoilla sekä työkaluilla aiheutuvat päästöt ovat vähentyneet 36 prosenttia vuodesta 2019. Sähköautojen käyttöönoton haaste palvelutuotannon näkökulmasta on edelleen latausinfrastruktuurin kattavuus. Vuonna 2025 jatkoimme latauspisteiden asentamista toimitilojemme yhteyteen yhteistyössä vuokranantajiemme kanssa. Latausinfrastruktuurin kehittämistä jatketaan myös tulevina vuosina.

### 3.2.2 Joustava työskentelytapa vähentää tilantarvetta

Hybridityön myötä tilatarpeemme on vähentynyt viime vuosina. Vuonna 2025 jatkoimme vuonna 2023 päivitetyn toimitilastrategian toteutusta mukauttaen tilojamme uusiin työskentelytapoihin ja tukien ilmastotavoitteita. Toteutimme tilatehokkuusprojekteja ja lisäsimme tilojen monikäyttöisyyttä.

Kehitimme kiinteistöjen energiankulutuksen seurantaan muun muassa IoT-tekniikan avulla ja jatkoimme energiatehokkuustoimenpiteitä vuonna 2023 toteutetun energiakatselmuksen pohjalta. Näihin sisältyivät energiatehokkuutta ja olosuhteiden hallintaa tukevat panostukset sekä energiankulutuksen seurannan kehittäminen.

Omistamme ainoastaan yhden kiinteistön, ja muissa toimipisteissämme olemme vuokralaisia. Pääkonttorimme sijaitsee business parkissa, jonka saama LEED Platina -luokitus näkyy muun muassa materiaalivalinnoissa sekä energiatehokkaissa ratkaisuissa, kuten tarpeen mukaan säätyvänä valaistuksena ja ilmanvaihtona.

Vuonna 2025 omien toimipisteidemme sähkösopimukset perustuivat uusiutuvaan energiaan ja ydinvoimaan. Vuonna 2025 hankimme alkuperätakuumerkittyä uusiutuvaa sähköä 338 MWh ja ydinvoimalla tuotettua sähköä 656 MWh, mikä vastaa omien sähkösopimusten energiankulutusta. Muun sähkönkulutuksen osalta hankimme eurooppalaisen alkuperätakuujärjestelmän mukaisia uusiutuvan sähkön alkuperätakuita (GO) 1664 MWh, mikä vastaa ISS:n sähkösopimusten ulkopuolelle jäävää kulutusta. Vuonna 2025 jatkoimme sähkön- ja lämmönkulutuksen seurannan kehittämistä ja yhteistyötä vuokranantajiemme kanssa.

### ISS:n oma energian kulutus, energiaintensiteetti ja vedenkulutus

	2023	2024	2025
Sähkön kulutus, MWh	2 432	3 034	2 658
Sähkön ominaiskulutus, kWh/brm <sup>2</sup>	57	82	73
Lämmön ominaiskulutus, kWh/brm <sup>2</sup>	133	112	113
Energian ominaiskulutus, kWh/brm <sup>2</sup>	190	194	186
Veden ominaiskulutus, dm <sup>3</sup> /brm <sup>2</sup> *)	430	381	413

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

\*) Laskenta perustuu mitattuihin kulutustietoihin.

### 3.2.3 Ilmastoteot palveluissamme

Lähes 95 prosenttia päästöistämme syntyy arvoketjussamme. Ostetut tuotteet ja palvelut muodostavat suurimman päästökokonaisuuden, noin 61 prosenttia kokonaispäästöistä. Tämän vuoksi ilmastotyössämme korostuvat palvelukohtaiset ratkaisut, joiden tavoitteena on vähentää päästöjä omassa toiminnassamme sekä vaikuttaa asiakkaidemme arvoketjuun.

## Suorat ja epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt

	2019	2024	2025
<b>Scope 1:</b> Tuotantoautot ja työkoneet (t CO <sub>2</sub> -ekv.)	4 650	3 311	2 975
<b>Scope 2:</b> Ostettu sähkö (markkinaperusteinen menetelmä), kaukolämpö (t CO <sub>2</sub> -ekv.)	511	194	168
Ostettu sähkö (sijaintiperusteinen menetelmä), kaukolämpö (t CO <sub>2</sub> -ekv.)	331	335	267
<b>Scope 3:</b> Arvoketjun päästöt (t CO <sub>2</sub> -ekv.)	67 184	59 631	56 919
<b>Päästöintensiteetti</b> Liikevaihtoon suhteutettuna (t CO <sub>2</sub> -ekv./milj. €)	171,84	137,85	125,13

Tavoitteena on vähentää ravintolapalveluiden päästöjä 25 % vuoteen 2030 mennessä.

### Toimenpiteet ravintolapalveluissa

Ravintolapalveluilla on palveluistamme suurin päästöintensiteetti, mikä johtuu erityisesti raaka-aineiden maankäytön ilmastovaikutuksista. Päästöjen vähentämiseksi olemme mukana *World Resources Instituten (WRI) Cool Food* -ohjelmassa, jonka tavoitteena on vähentää ravintolapalveluiden absoluuttisia päästöjä 25 prosenttia vuoteen 2030 mennessä. Raaka-ainehankintojemme ohjaavat useat hankintastandardit.

Vuonna 2025 ravintolapalveluidemme päästöt vähenivät 17,47 prosenttia vertailuvuoteen 2022 nähden (päästöt/1000 kcal, Cool Food). Laskennassa on huomioitu maankäytön ilmastovaikutukset FLAG-ohjeistuksen mukaisesti. Muutokset liittyvät ilmastotiekarttamme mukaisiin toimenpiteisiin, jotka kohdistuvat erityisesti raaka-ainevalintoihin ja reseptiikkaan: punaisen lihan ja maitotuotteiden käytön vähentäminen, kasvipohjaisten juomien ja proteiinien käytön lisääminen sekä hybridireseptiikan kehittäminen, jossa eläinperäisiä raaka-aineita korvataan osittain kasvipohjaisilla vaihtoehtoilla. Lisäsimme valikoimaan myös uusia hybridituotteita ja otimme käyttöön uusissa lounasravintoloissa *Green*-konseptin, joka lisää kasvisten ja kasvipohjaisen ruoan tarjontaa. Käyttämämme liha- ja maitotuotteet, kananmunat sekä vilja- ja leipomotuotteet ovat pääosin kotimaisia.



Peterin keittiössä taloudellinen vastuu ja luovuus kulkevat rinnakkain. Päivittäinen toiminta on sekoitus tarkkaa resurssienhallintaa, älykästä hankintaa ja sesonkien hyödyntämistä.

Jo lapsena syttynyt intohimo ruokaan on kuljettanut Peter Holmbergia läpi vuosikymmenten uran. Taustalla on yli 15 vuoden kokemus à la carte -ravintoloista, ja keittiömestariksi hän siirtyi jo nuorena 28 vuoden iässä.

Nyt seitsemän vuotta ISS:llä työskennellyt Peter sai alkuvuodesta ainutlaatuisen tilaisuuden hyödyntää osaamistaan uudella tavalla, kun hän siirtyi keittiöpäälliköksi Danske Bankin henkilöstöravintolaan. Operatiivinen toiminta on keittiömestarin ja vuoromestarin vastuulla, joten uusi rooli vapautti Peterin aikaa sille, missä hän on parhaimmillaan: luovalle suunnittelulle ja strategiselle kehitystyölle.

Uuden roolin haltuunotto on sujunut ilmeisen hyvin, sillä henkilöstöravintolan asiakkaat äänestivät Peterin ravintola-alan Oscareiksikin kutsutun PRO-gaalan finaaliin. Hän on nyt kolmen finalistin joukossa sarjassa Ammattikeittiön päällikkö.

#### **Kehittäjä ja visionääri – kun hyvä ei riitä**

Peter on ammattilainen, joka ei tyydy vain ylläpitämään olemassa olevaa, vaan pyrkii jatkuvasti kehittämään koko ravintolaelämystä – ruoasta ja teemoista aina asiakaskokemukseen asti.

– Peter on huippuammattilainen, joka yhdistää klassisen ammattitaidon ja rohkean innovatiivisuuden. Tämä on ollut aina hyvä ravintola, mutta halusimme Peterin tänne katsomaan uusin silmin, miten saisimme ravintolokokemuksen vielä seuraavalle tasolle, kertoo Danske Bankin Global Head of Soft Facility Management Hanna Koskinen.

Tavoite resonoi myös Peterissä, joka koki ajan olevan kypsä uudelle haasteelle.

– 17 vuoden keittiömestariurani jälkeen uusi rooli on tuonut lisää virtaa ja jättänyt enemmän energiaa luovuudelle, Peter kommentoi.

Hänen filosofiansa on selkeä: henkilöstöravintolan tehtävä on tarjota arkeen lounaan lisäksi wau-elementtejä. Tämä vaatii jatkuvaa uteliaisuutta ja intohimoa.

– Kaavaa rikkovat asiat jäävät mieleen. Uuden oppimisen täytyy olla jatkuvaa, ja jos ei pidä silmiä auki, putoaa nopeasti kyydistä. Innostun toisinaan hölmöistäkin jutuista – halloweenin aikaan olin aivan liekeissä kurpitsoista, Peter kuvailee luovaa työskentelyään.

### **Uran suurin saavutus ovat ihmiset**

Peter on uransa aikana loihtinut upeita tapahtumia ja menuja, mutta todellinen onnistumisen tunne syntyy ihmisistä, ja siitä, kun saa tiimistä irti parhaan potentiaalin.

– Tapahtumat tulevat ja menevät, mutta työkaverit pysyvät. Suurin saavutukseni on se, että ihmiset ovat aidosti tykänneet tehdä töitä kanssani.

Peter on rauhallinen ja helposti pidettävä työkaveri – hän ei panikoi tiukoissaakaan tilanteissa, kuten tavaratoimituksen myöhästyessä tai ravintolan kellarin tulviessa. Ihmisläheiselle Peterille avoimuus, luottamus ja kaikille yhteiset pelisäännöt ovat johtamisen keskiössä.

– Jokainen meillä tietää oman vastuualueensa, mutta saa toteuttaa sitä omalla tavallaan. Esihenkilönä täytyy muistaa, ettei oma tapa ole aina paras, eikä titteli määritä sitä, keneltä tulevat parhaat ideat. Ratkaisuja etsitään aina yhdessä.

Peterin ihmisläheisyys ei jää keittiön seinien sisäpuolelle; hän on ravintolassa tuttu, hymyilevä kasvo, joka on läsnä asiakkaille. Hänelle on tärkeää kertoa itse ruoan tarina, jakaa sen takana oleva inspiraatio ja luoda näin aterialle merkitystä.

– Halusimme tänne tekijän, joka työskentelee sydämellä, ja Pete on osoittanut sen olemalla aidosti läsnä sekä ruoan äärellä että asiakkaiden kanssa. Asiakkaat arvostavat sitä, että uusien ideoiden ja ruokien takana on oikea ihminen, kertoo ISS:n asiakkuuspäällikkö Satu Honkanen.

### **Vastuullisuuden ja kannattavuuden resepti**

Peterin keittiössä taloudellinen vastuu ja luovuus kulkevat rinnakkain. Hänen lähtökohtansa on selkeä: kalleinta ruokaa on hävikki. Siksi päivittäinen toiminta on sekoitus tarkkaa resurssienhallintaa, älykästä hankintaa ja sesonkien hyödyntämistä.

– Vastuullisuus on kaikessa mukana: aamuisin käymme edellisen päivän hävikkigrammat läpi, ja ruokaostot ja niiden kuormittavuudet raportoidaan asiakkaalle.

Ympäristövaikutuksia pienennetään kehittämällä korvaavia raaka-aineita ja hybridireseptiikkaa ilman, että laatu kärsii.

– Halpuuttaminen lopputuloksen kustannuksella ei ole koskaan kannattavaa. Jos laadusta joutuu tinkimään, on parempi vaihtaa ruokalaji kokonaan kuin tarjota jotain keskinkertaista, Peter muistuttaa.

Hävikin minimointi vaatii Peterin mukaan myös rohkeutta – raaka-aineita tilataan menekkiin luottaen, ja tilanteisiin varaudutaan suunnitelma B:llä. Kaappien sisältö on tunnettava kuin omat taskunsa.

Myös energiatehokkuus on huomioitu niin ravintolan rakenteissa kuin ruoanvalmistuksessakin. Peterin keittiössä valmistusprosessit tunnetaan tarkasti, ja kypsennykset osataan optimoida niin, että esimerkiksi uunin käyttöaika jää mahdollisimman lyhyeksi.

Hanna Koskinen tiivistää Peterin onnistumisen hyvin:

– Peterin kyky sovittaa yhteen tiukat resurssit ja korkeat laatuvaatimukset on poikkeuksellinen. Hän on onnistunut tekemään ravintolaan merkittäviä parannuksia kustannustehokkaasti, ja tulokset näkyvät paitsi luvuissa, myös erittäin tyytyväisissä asiakkaissa.

### **Tunnustusta työlle, joka syntyy arjen oivalluksista**

Arjessa Peter ammentaa inspiraationsa monista lähteistä: sesonkien raaka-aineista, asiakkaiden palautteista ja työyhteisöjen monikulttuurisista vaikutteista, jotka tuovat jatkuvasti uusia makuideoita. Nyt myös finaali paikka arvostetussa PRO-gaalassa tuo osaltaan positiivista energiaa mieheen, joka ei yleensä tee itsestään numeroa.

– Pidän finaali paikkaa suurena kunnianosoituksena ja vahvistuksena sille, että tapa, jolla toimin, on oikea”, Peter summaa.

Jatkuva halu kehittyä ja kehittää uutta sekä aito arvostus muita ihmisiä kohtaan saavat siis jatkua.

---

*Kehitystyön seurauksena puhdistusaineiden käyttö on vähentynyt merkittävästi.*

---

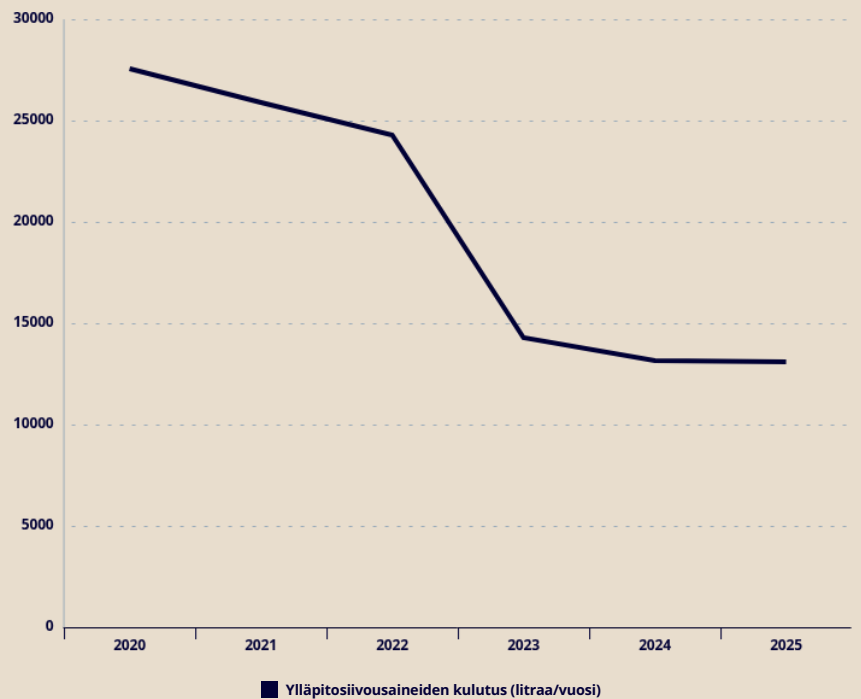
## Kemikaalien käytön vähentäminen siivouspalveluissa

Ammattimaisesti suunnitellulla ja mitoitetulla siivouspalvelulla voidaan vaikuttaa kiinteistön pintamateriaalien elinkaareen. Olemme kehittäneet ylläpitosiivouksen toimintamalleja usean vuoden ajan, mikä on mahdollistanut ylläpitoaineiden käytön sekä materiaalien, kuten muovin, kulutuksen vähentämisen. Vuonna 2025 jatkoimme kehitystyötä päivittämällä *Pure Space* -siivouskonseptia, laajentamalla siivousratkaisujen käyttöä sekä ottamalla käyttöön uusia menetelmiä kemikaalien käytön vähentämiseksi pyykkihuollossa.

Kehitystyön seurauksena puhdistusaineiden käyttö on vähentynyt merkittävästi. Vuonna 2025 käytimme ylläpitoaineita 54 prosenttia vähemmän verrattuna vuoteen 2019 (litraa/siivoaja). Puhdistusratkaisuja täydennetään tarvittaessa kasvipohjaisilla tuotteilla. Olemme poistaneet valikoimastamme haitalliseksi arvioituja tahrannoistoaaineita ja tuoneet valikoimaan uusia astianpesuaineita, joiden ympäristökuormitus on arvioitu aiempaa vähäisemmäksi. Käsihygieniassa olemme korvanneet nestesaippuilla vaahtosaippuilla, joiden on arvioitu vähentävän materiaalin kulutusta.

Siivouskoneiden hankinnoissa huomioimme energiatehokkuuden sekä laitteiden elinkaaren aikaiset ympäristövaikutukset. Käytössämme on yhä enemmän litiumioniakkuja hyödyntäviä siivouskoneita, joiden käytön on arvioitu vähentävän energiankulutusta ja pidentävän laitteiden käyttöikä.

### Ylläpitosiivousaineiden kulutus



### Siivousaineiden kulutus (litraa/siivoaja)

Vuosi	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Kulutus (litraa/siivoaja)	5,7	5,2	5,1	3,1	3,0	3,0



ISS Direct vastaa Partioaitta-myymlöiden siivouksesta valtakunnallisesti. Vastuullisuus ja sujuva kommunikaatio ovat kulmakiviä siivousyhteistyössä, jonka tavoitteena on laadukas asiakaskokemus.

Partioaitta on ulkoilu- ja retkeilyvälineiden vähittäiskauppa, jonka myynnistä valtaosa tulee 22 kivijalkamyymlöstä. Siksi myymlöiden siisteys on olennainen osa laadukasta asiakas- ja työntekijäkokemusta. Partioaitassa korostetaan, että yleisilmeen on oltava moitteeton niin myymlän puolella kuin taustatiloissakin, sillä siisteys tukee mielikuvaa laadusta ja viihtyisyydestä.

ISS Direct vastaa lähes kaikkien Partioaitan myymlöiden siivouksesta valtakunnallisesti. Yhteistyö käynnistyi noin puolitoista vuotta sitten, kun Partioaitta etsi uutta siivouskumppania. Valintaan vaikuttivat hyvä ensivaikutelma, luotettavuus sekä kokemus siitä, että ISS arvostaa omaa työtään ja palvelun laatua.

#### **Vastuullisuus ja viestintä nousivat ratkaiseviksi tekijöiksi**

Partioaitalle vastuullisuus on tärkeä osa liiketoimintaa, ja samaa odotettiin myös siivouskumppanilta. Erityistä arvoa annettiin työntekijöiden hyvinvoinnille, osaamisen kehittämiselle, työturvallisuudelle sekä ympäristövastuulle, kuten kemikaalittomalle siivoukselle ja laitteiden pitkäikäisyydelle.

Sujuva kommunikaatio oli Partioaitalle erityisen tärkeää, koska aiemmissa kumppanuuksissa siinä oli ollut haasteita. DirectApp on helpottanut yhteydenpitoa, palautteen antamista ja nopeaa reagoitua, ja lisäksi yhteistä tekemistä seurataan säännöllisissä laatupalaverissa ja laatukierroksilla.

Vaikka siivous on ihmisten tekemää työtä ja virheitä voi sattua, olennaista on, että niihin reagoidaan nopeasti. Partioaitan mukaan yhteistyön vahvuuksia ovat läpinäkyvyys, joustavuus ja avoin keskusteluyhteys, minkä vuoksi ISS Direct nähdään luontevana kumppanina myös tulevaisuuden myymläavauksissa.

#### *Vuonna 2025*

*päästöjenhallintatoimenpiteet  
kohdistuivat erityisesti liikkumiseen ja kalustoon.*

#### **Päästöjen vähentäminen kiinteistön ylläpitopalveluissa**

Kiinteistön ylläpitopalveluissa keskeisiä päästölähteitä ovat liikkuminen, työkoneet sekä huoltotoimintaan liittyvät materiaalit.

Vuonna 2025 päästöjenhallintatoimenpiteet kohdistuivat erityisesti liikkumiseen ja kalustoon. Laajensimme sähköautojen käyttöönottoa, uudistimme työkonelastua sekä optimoimme laitteiden käyttöä ja reititystä. Lisäksi pyrimme vähentämään tarpeetonta liikkumista sekä huomioimaan laitteiden ja työkonien monikäyttöisyyden ja linkaaren aikaiset ympäristövaikutukset niiden valinnassa.

Pyrimme vastaamaan palvelutarpeisiin ensisijaisesti kohteeseen kiinnitetillä henkilöstöllä. Kehitämme henkilöstön moniosaamista; näin voimme vaikuttaa liikkumistarpeisiin. Uusien pienkoneiden hankinnassa olemme siirtyneet sähkökäyttöisiin ratkaisuihin päästöjen vähentämiseksi.

Asiakaskohteiden jäähdytys- ja ilmastointijärjestelmissä käytettävät kylmäaineet ovat voimakkaita kasvihuonekaasuja ilmakehään päästessään. Kylmäaineisiin liittyviä päästöjä hallitsemme muun muassa toimittamalla käytöstä poistettuja kylmäaineita regeneroitavaksi ja käyttämällä regeneroituja kylmäaineita uuden kylmäaineen sijaan. Regeneroinnin myötä kylmäaineista aiheutuneiden päästöjen on arvioitu vähentyneen 86,3 tCO<sub>2</sub>e vuosina 2017–2025.

---

*Energiatohokkuuden parantaminen edellyttää jatkuvaa olosuhteiden seurantaa, ennakoivaa ylläpitoa ja poikkeamiin reagoitua.*

---

### **Energianhallintapalveluilla lisäarvoa asiakkaille**

Energianhallintapalveluillamme ja kokonaisvaltaisella vastuulla kiinteistön olosuhteista voimme tukea kiinteistöjen energiatohokkuutta, päästöjen vähentämistä ja toimintavarmuutta. Kiinteistön omistajalle hyödyt näkyvät energiakustannusten ja korjausvelan pienenemisenä sekä arvon säilymisenä, kun taas käyttäjille palvelu konkretisoituu tasaisina lämpö-, valaistus- ja sisäilmaolosuhteina.

Energiatohokkuuden parantaminen edellyttää jatkuvaa olosuhteiden seurantaa, ennakoivaa ylläpitoa ja poikkeamiin reagoitua. Ratkaisumme perustuu asiakkaan prosessien ja taloteknisten laitteistojen kokonaisvaltaiseen hallintaan tiedolla johtamisen ja jatkuvan parantamisen keinoin. Palvelu toteutetaan kiinteistöhoitajan päivittäisen työn, ISS RECin (*Remote Engineering Centre*) 24/7-etävalvonnan sekä taloteknisten erikoisosaajien toteuttamien ylläpitotoimenpiteiden kokonaisuutena. Kohteesta riippuen ammattilaisemme voivat tunnistaa energiansäästöpotentiaalia, jonka suuruusluokka on tyypillisesti muutaman prosentin tasolla talotekniikkaa optimoimalla ja tätä vielä suurempi investointeja toteuttamalla.

Vuonna 2025 ISS RECiin oli liitetty noin 2 500 rakennusta ja yli 47 000 yksittäistä laitetta. ISS RECin ammattilaiset tekivät vuoden aikana noin 6 000 havaintoa ja kehitysehdotusta liittyen kiinteistöjen taloteknisiin järjestelmiin. Lisäksi tuemme asiakkaitamme energiatohokkuussopimuksissa toteuttamalla energiakatselmuksia sekä laatimalla toimenpidesuunnitelmia ja päästövaikutusten arvioita.

Tuemme talotekniikan asiantuntijoidemme energiatohokkuusosaamista kehittämällä laskentatyökaluilla, joilla voidaan arvioida energiansäästöjä, päästövaikutuksia ja toimenpiteiden taloudellista kannattavuutta. Työkalut tukevat energiatohokkuustoimien tunnistamista sekä kentällä että työnjohdossa. Tunnistettujen toimenpiteiden osalta laadimme asiakkaalle erilliset ehdotukset arvioituine takaisinmaksuaikoina.

### 3.3

## Kiertotalous ja resurssitehokkuus

Kiertotalous ja materiaalitehokkuus tarjoavat keinoja vähentää luonnonvarojen kulutusta, päästöjä ja jätteen syntyä. Palvelutuotannossa pyrimme hyödyntämään uusiutuvista raaka-aineista valmistettuja, pitkäikäisiä, monikäyttöisiä tai kierrätetyistä raaka-aineista valmistettuja tuotteita sekä vähentämään materiaalien kulutusta koko palvelun elinkaaren aikana.

Omien toimitilojemme jäteaportoinnin 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 vahvistamme henkilöstön osaamista materiaalitehokkuudessa ja jätteiden lajittelussa. Noudatamme jätehierarkiaa kaikessa toiminnassamme – ensisijaisesti pyrimme vähentämään jätteen syntyä, edistämään materiaalitehokkuutta ja ohjaamaan jätteet uusiutuvaan raaka-aineiksi. Vuonna 2025 päätoimipisteemme tuottivat yhteensä 34,6 tonnia jätteitä, joista materiaali- ja kierrätykseen toimitettiin 46 prosenttia ja energiahyötykäyttöön 53,6 prosenttia. Vaarallisten jätteiden, kuten sähkö- ja elektroniikkaromun, osuus oli 0,4 prosenttia.

## Jättemäärät jätejakeittain (tonnia)

	2023	2024	2025
Tietosuojapaperi	4,2	3,2	2,9
Keräyspaperi	2,5	1,8	1,4
Keräyspahvi ja -kartonki	6,4	7,2	6,3
Biojäte	2,7	2,9	3,6
Lasi	0,8	0,6	0,7
Metalli	0,5	0,3	0,3
Kuormalavat	0,2	0,15	0,1
Energiajäte	5,6	4,4	6,7
Poltettava sekajäte	15,1	18,1	11,9
SE-romu	3,2	3,0	0,1
Muut vaaralliset jätteet	1,5	1,4	0
Muovi	0,4	0,45	0,5
YHTEENSÄ	42,9	43,5	34,6

## Jätteiden loppusijoitus (%)

	2023	2024	2025
Materiaalikierrätys	41	38	46
Energiahyödyntäminen	48	52	53,6
Vaaralliset jätteet	11	10	0,4
Kaatopaikkasijoitus	0	0	0

Jättemäärien ja hyötykäyttöasteen raportointi kattaa noin kymmenen ISS:n päätoimipisteen tiedot, jotka perustuvat jätehuoltoyritysten raportteihin. Suurin osa jätehuollosta on vuokranantajan vastuulla, ja lisäksi käytössämme on useita pieniä varasto- ja varikotiloja.

### 3.3.1 Kiertotalous ja materiaalitehokkuus palveluissamme

Huolehdimme asiakkaidemme kiinteistöistä pitämällä kohteet käyttö- ja toimintakunnossa. Kiinteistöjen ylläpidolla, huollolla ja oikea-aikaisilla toimenpiteillä on mahdollista pidentää rakennusten, materiaalien ja teknisten laitteiden käyttöikää sekä vähentää uusien materiaalien tarvetta. Pyrimme vähentämään toiminnassamme kemikaalien käyttöön ja materiaalikiertoon liittyviä ympäristövaikutuksia. Käyttämämme kylmäaineet ohjautuvat yhä enenevässä määrin regenerointiprosessin kautta takaisin käyttöön, mikä edistää niiden uudelleenkäyttöä. Hyödynnämme viemärinavauksessa ensisijaisesti mekaanisia puhdistusmenetelmiä kemiallisten menetelmien sijasta, kun se on teknisesti mahdollista. Lisäksi hyödynnämme torjunta-aineettomia menetelmiä soveltuvien osien esimerkiksi vieraslajien hallinnassa ja rikkakasvien torjunnassa. Käytössämme on ISS Myyntipörssi työvälineiden ja koneiden käyttöä pidentämiseksi ja uudelleenkäytön lisäämiseksi.

Ylläpidon lisäksi myös tilamuutosprojekteihin liittyy merkittäviä mahdollisuuksia edistää kiertotaloutta käytännössä. Materiaalivalinnoilla, kalustehankinnoilla ja purkutöiden suunnittelulla on mahdollista vähentää jätteen syntyä ja lisätä materiaalien uudelleenkäyttöä. Vuonna 2025 laadimme toimintatavan ja raportointimallin vastuullisten tilamuutosten toteuttamiseksi. Aktiivisella toimittajayhteistyöllä pyrimme löytämään keinoja lisätä kiertotalousratkaisujen käyttöönottoa palveluissamme.

Siivouspalveluissa voimme vähentää kemikaalien ja materiaalien kulutusta kehittämällä työmenetelmiä sekä ohjaamalla hankintoja. Päivittäisessä ylläpitosiivouksessa hyödynnämme puhdistettua vettä, mikä mahdollistaa puhdistusaineiden käytön vähentämisen. Vuonna 2025 ylläpitoaineiden käyttö siivoojaa kohden oli 54 prosenttia alhaisempi kuin vuonna 2019. Tuemme ilman puhdistusaineita toteutettavaa ylläpitosiivousta tarvittaessa kasvipohjaisilla, elintarviketeollisuuden sivutuotteista valmistetuilla

---

*Pyrimme vähentämään toiminnassamme kemikaalien käyttöön ja materiaalikiertoon liittyviä ympäristövaikutuksia.*

---

puhdistusaineilla silloin, kun puhdistusaineiden käyttö on välttämätöntä. Muovin kulutusta pyrimme vähentämään optimoimalla jäte- ja roskapussien käyttöä. Keskitetyt jätepisteet sekä kestosäkkien ja kestopäsinien käyttö ovat esimerkkejä käytännön toimenpiteistä, joilla pyrimme vähentämään kertakäyttöisten tuotteiden tarvetta.

[Tutustu tarkemmin ISS:n tarjoamaan kemikaalivapaaseen siivouspalveluun.](#)

Hankinnat ovat tärkeä osa siivouspalveluidemme kehittämistä. Tuotevalinnoissa kiinnitämme huomiota tuotteen ympäristömerkintöihin sekä raaka-aineisiin. Valikoimastamme löytyy kierrätysmateriaaleista valmistettuja pyyhkeitä, moppeja ja siivousvaunujen osia sekä kierrätetyistä PET-pulloista valmistettuja twister-laikkoja. Lisäksi olemme lisänneet biomuovista valmistettujen pussien ja säkkien käyttöä sekä kehittäneet ratkaisuja yhdessä toimittajiemme kanssa kierrätysraaka-aineiden osuuden kasvattamiseksi käyttämissämme tuotteissa.

Ravintolapalveluissa tavoitteenamme on luoda kestävää ruokakulttuuria. Tässä onnistuaksemme kehitämme jatkuvasti reseptiikkaa, jolla vaikutamme raaka-ainehankintoihin ja minimoimme ruokahävikin syntyä. Vuodesta 2022 lähtien olemme vähentäneet asiakaskohtaista ruokahävikkiä yli 30 prosenttia (g/asiakas). Seuraamme hävikiä sähköisellä työkalulla, ja hävikkiraportointiin osallistuu jokainen valmistus- ja jakelukeittiömme. Käytössämme on henkilöstölle suunnattu hävikkikoulutus sekä ideakatalogi hävikin hallintaan. Syksyllä 2025 vietimme jokaisessa ravintolassamme hävikkiviikkoa. Lisäksi ravintoloiden suosituilla hävikkiruoan myynnillä vähennetään syntynyttä hävikiä päivän päätteeksi.

Hyödynämme siivouspalveluiden osaamista ja menetelmiä myös ravintolatilojen siivouksessa, ja käytössämme on siivousmenetelmä, jossa puhdistusaineiden käyttöä on minimoitu ja sitä tukee tarvittaessa kasvipohjaiset puhdistusaineet.

### 3.3.2 Kiertotalouspalvelumme asiakaskohteissa

---

*Asiakkaamme hyödyntävät raportointityökaluja jätetietojen sekä jätehuollon hiilijalanjäljen seurannassa.*

---

Kiertotalouspalveluillamme voimme tukea asiakkaitamme kierrätysasteen ja materiaalitehokkuuden parantamisessa. Asiakkaidemme vastuullisuustavoitteet sekä kiertotalouteen liittyvät raportointi- ja viranomaisvaatimukset näkyvät yhä vahvemmin myös palveluiden kehittämisessä ja käytännön toiminnassa. Vuonna 2025 ISS:n asiakkuuksista syntyneestä jätteestä yli 87 prosenttia ohjattiin materiaali- tai energiahyötykäyttöön. Oikein lajitellut materiaalit voidaan hyödyntää uusio- tai energiantuotannossa, mikä vähentää neitseellisten raaka-aineiden tarvetta ja tukee päästövähennyksiä.

ISS:n palveluratkaisut räätälöidään asiakaskohtaisesti lainsäädäntö, jätehierarkia ja asiakkaan omat vastuullisuustavoitteet huomioon ottaen. Kehitämme ratkaisuja tiiviissä yhteistyössä asiakkaiden kanssa, ja henkilöstömme havainnot konkretisoituvat usein käytännön toimenpiteiksi kiertotalouden edistämiseksi.

ISS:n ympäristöhoitajilla on keskeinen rooli kohteiden päivittäisessä ohjauksessa ja jätehuoltoketjun toimivuuden varmistamisessa. Jätteiden sisälogistiikkapalveluilla tuemme kohteiden kierrätysjärjestelyjen toimivuutta, mikä voi vaikuttaa kuljetustarpeeseen ja edelleen kuljetuksista aiheutuviin päästöihin. Vuonna 2025 asiakkuuksissamme lajiteltiin kymmeniä eri jätelajeita, jotka toimitettiin jatkokäsittelyyn.

Asiakkaamme hyödyntävät raportointityökaluja jätetietojen sekä jätehuollon hiilijalanjäljen seurannassa. Vastuullisuusdatan merkitys on kasvanut, ja raportoinnilta edellytetään yhä läpinäkyvämpää ja asiakaskohtaisempaa tietoa. Kehitämme raportointia yhteistyössä kumppaneidemme kanssa tukemaan asiakkaidemme vastuullisuustavoitteita. Näin asiakkailla on mahdollisuus seurata tavoitteidensa etenemistä ja hyödyntää tietoa päätöksenteon tukena.

Lounasruoka voi olla paitsi herkullista, myös raaka-ainevalinnoiltaan harkittua. ISS:n ravintoloissa panostetaan kasvisten, luomun ja kotimaisten raaka-aineiden käyttöön pitkäjänteisesti. Fortezza Espoon Leppävaarassa on tästä hyvä esimerkki.

Lounas ei ole vain ateria, vaan mahdollisuus tehdä hyvää – niin ihmisille kuin ympäristöllekin. ISS:n ravintolapalveluissa tätä tavoitetta edistetään suunnitelmallisesti yhdessä ravintolatiimien kanssa. Tavoitteena on tarjota ruokaa, joka vähentää päästöjä, tukee luonnon monimuotoisuutta ja on samalla maukasta, ravitsevaa ja kustannustehokasta.

Espoon Leppävaarassa sijaitseva Fortezza palkittiin ISS:n vuoden 2024 ympäristötekona. Palkinnon perusteena oli muun muassa ravintolan lounaskonseptin myönteinen vaikutus ruokailijoiden ruokailutottumuksiin: lautanen täyttyy ensisijaisesti runsaasta salaattibuffetista. Lisäksi konsepti tukee ISS:n ilmastotavoitteita.

### Salaattipöytä ilahduttaa runsaudellaan

Fortezzan ravintolapäällikkö **Päivi Lindroos** tietää, että hyvä salaattipöytä voi muuttaa koko lounaskokemuksen.

”Haluaamme kannustaa ihmisiä syömään maukkaita ja herkullisia kasviksia. Runsas ja värikäs salaattibaarimme houkuttelee siihen kuin huomaamatta. Tarjoamme kasviksia ja juureksia eri tavoin, kuten paahdettuna, marinoituna, pikkelöitynä ja raasteena. Suosimme myös sesongin kasviksia. Lisäksi tarjolla on aina kasviproteiineja, kuten luomutofua, falafeleja ja papuja.

Saamme ruoastamme paljon kiitosta asiakkailtamme. Moni kertoo, ettei ole koskaan syönyt niin terveellisesti kuin meillä käydessään. Ja vaikka söisi paljon, niin silti jää hyvä ja kevyt olo.

Ruoan pitää näyttää ja maistua herkulliselta. Kehitämme reseptejä jatkuvasti ja testaamme uusia makuja. Kuten kaikki ISS:n ravintolat, käytämme paljon kotimaisia raaka-aineita ja luomua. Leivomme esimerkiksi leipämme luomujauhoista.

Hävikkä syntyy todella vähän. Koko ISS:llä sitä vähennettiin lähes 20 prosenttia vuonna 2024. Hyödynnämme raaka-aineita monipuolisesti: esimerkiksi keitetyistä perunoista saa perunasalaattia ja salaattipöydän syömättä jääneistä tomaateista tomaattikastiketta. Jos lounasruokaa jää yli, sitä voi ostaa iltapäivällä mukaan edullisesti.”

### Palaavat asiakkaat kertovat onnistumisesta

Asiakkuuspäällikkö **Marjaana Kuvaja** näkee, miten houkutteleva ravintola voi vahvistaa koko kiinteistön vetovoimaa. Fortezzan ovat ottaneet omakseen työpäivän lomassa lounastavat, perheet ja eläkeläiset.

”Jokainen ISS:n lounasravintola on uniikki. Siksi myös Fortezzilla on oma tarina, ilme ja konsepti.

Täydet pöydät, asiakkaiden kiitokset ja yli 95 prosentin Happy or Not -mittariston tulokset kertovat, että olemme onnistuneet rakentamaan ravintolan, johon palataan mielellään. Kiinteistönomistaja Castellumkin on ollut innoissaan siitä, miten talo on herännyt henkiin Fortezzan myötä!

Panostamme ravintoloissamme puhtaaseen ruokaan, kotimaiseen luomuun ja ilmastoystävällisiin toimiin. Paljon käytetyt raaka-aineet, kuten vilja, on jo vaihdettu luomuksi.

ISS:n ravintolat saavat toteuttaa luovuuttaan, mutta reseptejä kehitetään myös keskitetysti, jotta toimivat ratkaisut ja raaka-ainevalinnat saadaan käyttöön laajasti. Resepteissä yhdistetään yhä useammin kasvi- ja eläinperäisiä proteiineja, esimerkiksi kastikkeissa ja laatikkoruoissa. Tuloksena on maukkaita ja ilmastoystävällisempiä vaihtoehtoja.

## Luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen

---

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

---

Luonnon monimuotoisuuden heikkeneminen ja ilmastonmuutos ovat tiiviisti toisiinsa liittyviä ilmiöitä. Hyvinvoiva ja monimuotoinen luonto tukee ilmastonmuutokseen sopeutumista sekä tuottaa yhteiskunnalle ja liiketoiminnalle keskeisiä ekosysteemipalveluja.

Kiinteistöjen ylläpidolla ja palveluratkaisuilla voidaan vaikuttaa luonnon monimuotoisuuteen esimerkiksi piha-alueiden hoidossa, materiaalivalinnoissa, kemikaalien käytössä ja hulevesien hallinnassa. Olemme tunnistaneet keskeiset ekosysteemipalvelut, joita hyödynnämme ja joihin palveluillamme vaikutamme. Näitä ovat muun muassa ruokaan ja raaka-aineisiin, makeaan veteen, pölytykseen sekä ravinteiden kiertoon ja hulevesien hallintaan liittyvät palvelut. Kehitämme osaamistamme ja palveluratkaisujamme tämän huomioimiseksi osana kiinteistöjen ylläpitoa ja rakennettua ympäristöä.

### 3.4.1 Luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen palveluillamme

Vaikutamme palvelutuotannollamme luonnon monimuotoisuuteen ja sen ylläpitämiseen monin tavoin. Ravintolapalveluissa keskeisiä keinojamme ovat raaka-ainevalinnat, reseptiikan kehittäminen sekä ruokahävikin vähentäminen. Käyttämämme kalatuotteet ovat WWF:n suositusten mukaisia tai MSC- ja ASC-sertifioituja. Lisäksi suomalaiset järvikalat ovat osa lounasrjontaamme. Valikoimaamme kuuluu myös *Reilun kaupan* ja *Rainforest Alliancen* tuotteita sekä luomu- ja lähituotteita.

Suomen kansallisessa luomuohjelmassa (*Luomu 2.0*) on asetettu tavoitteeksi kasvattaa luomun osuutta julkisella sektorilla 25 prosenttiin vuoteen 2030 mennessä. Olemme edistäneet tätä tavoitetta muun muassa osallistamalla alan yhteisiin kehittämishankkeisiin. Osallistuimme vuosina 2022–2024 *Luomutetaan Ruokapalvelut* -hankkeeseen, jossa edistettiin luomutuotteiden saatavuutta ammattikeittiöille kehittämällä koko luomuketjun yhteistyötä. Syksyllä 2024 voitimme yksityisen sektorin suurten toimijoiden sarjan Luomu SM -kilpailussa. Vuonna 2025 jatkoimme hankkeessa kehitettyjen toimintamallien jalkauttamista ravintoloihimme osana kehittämistoimiamme.

Siivouspalveluissa vähennämme kemikaalien käyttöä muun muassa lisäämällä puhdistetulla vedellä toteutettavan ylläpitosiivouksen osuutta. Samalla pienenee kemikaalipäästöjen riski ympäristöön ja vesistöihin. Kiinteistön ylläpitopalveluissa hyödynnämme muun muassa torjunta-aineettomia rikkakasvien hallintamenetelmiä ja mahdollistamme niittymäisten alueiden toteuttamisen osaksi asiakkaidemme piha-alueita. Lisäksi toteutamme asiakkaillemme vieraslajien torjuntaa.

Asiakkaiden kiinnostus luonnon monimuotoisuuteen liittyviä ratkaisuja kohtaan on kasvanut, ja kehitämme jatkuvasti osaamistamme myös tällä alueella. Vuonna 2025 aloimme kehittää kiinteistön ylläpitohenkilöstölle verkkokurssikokonaisuutta luonnon monimuotoisuutta tukevista käytännön toimenpiteistä. Koulutuksissa käsitellään muun muassa pölyttäjävähennyksiä piha-alueita, niittyjä sekä haitallisten vieraslajien tunnistamista ja torjuntaa.

## Vesivastuullisuus toiminnassamme

---

*Siivouspalveluissa vedenkulutusta*

Palveluratkaisujemme ja käyttämämme tuotteiden kautta vaikutamme vedenkulutukseen kaikissa palveluissamme, kuten siivous-, ravintola- ja kiinteistön ylläpitopalveluissa.

minimoidaan erityisesti menetelmä- ja välinevalinnoilla.

---

Toimipisteissämme käytetään kunnallista vedenjakelua, ja toiminnastamme syntyvät jätevedet ohjautuvat kunnalliseen viemäriverkostoon. Vedenkulutus syntyy pääosin päivittäisestä palvelutuotannosta sekä siihen liittyvistä tukitoiminnoista.

Pääkonttorimme sijaitsee business parkissa, jonka saama LEED Platina -luokitus näkyy esimerkiksi vettä säästävinä vesikalusteina.

### 3.5.1 Vesivastuullisuus palveluissamme

Maatalous on maailman suurin vedenkäyttäjä, ja raaka-ainevalinnoilla on keskeinen merkitys vedenkulutukseen ja vesivarojen kestäväan käyttöön. Ravintolapalveluissa vaikuttamme vedenkulutukseen sekä vesistöjen tilaan raaka-ainehankintojen ja -valintojen kautta. Tarjoamamme kalatuotteet ovat WWF:n suositusten mukaisia tai MSC- ja ASC-sertifioituja. Vähennämme ravintoloidemme vedenkulutusta tehostamalla pesuprosesseja, kuten optimoimalla tiskikoneiden käyttöä ja vesikalusteiden säätöjä. Lisäksi joissakin asiakaskohteissa tarjottimista luopuminen on vähentänyt tiskiprosessiin liittyvää vedenkäyttöä.

Siivouspalveluissa vedenkulutusta minimoidaan erityisesti menetelmä- ja välinevalinnoilla. Mikrokuitumenetelmät, tekstiilien matalalämpöpesu ja resurssitehokkaat siivouskoneet ovat vähentäneet veden käyttöä useiden vuosien ajan. Modernien siivouskoneiden käyttöönoton ansiosta arvioimme säästyneen yli 20 miljoonaa litraa vettä vuosien 2017–2025 aikana. Vastaavasti olemme lahjoittaneet vastaavan määrän puhdasta juomavettä *Made Blue* -organisaation kautta alueille, joissa puhtaan veden saatavuus on rajallista. Vuonna 2025 jatkoimme robotiikan hyödyntämistä siivouspalveluissa. Siivousrobotit puhdistavat lattiaita ilman puhdistusaineita ja vähentävät vedenkulutusta tehokkaan vedenkierrätyksen avulla.

Kiinteistön ylläpitopalveluilla vaikuttamme asiakkaidemme kiinteistöjen vedenkäyttöön huolehtimalla vesikalusteiden kunnosta sekä suositusten mukaisista virtaamista. Poikkeamien havainnointia tukee ISS RECin 24/7-olosuhdehallintakeskus. Kiinteistön ylläpitopalveluissa vettä käytetään esimerkiksi hiekannostossa pölyämisen ehkäisemiseksi. Vedenkulutuksen minimoimiseksi hyödynnämme nykyaikaista kalustoa sekä ajoitamme toimenpiteet mahdollisimman tehokkaasti.

## 4.0

# Tuemme yhteiskunnan hyvinvointia tarjoamalla työpaikkoja, maksamalla veroja, estämällä korruptiota ja varmistamalla hankintojen vaatimustenmukaisuuden

Valtakunnallisena toimijana, yhtenä Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista ja laaja-alaisen palvelun tarjoajana ISS:llä on mahdollisuus vaikuttaa koko suomalaisen yhteiskunnan hyvinvointiin. Tekomme asiakkaiden, henkilöstön ja ympäristön hyväksi ovat samalla tekoja koko yhteiskunnan hyväksi. Lisäksi torjumme aktiivisesti korruptiota, teemme hankintamme ammattitaitoisesti ja 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. Vuonna 2025 konserniyhteistyöryhmä kokoontui kuusi kertaa.

ISS:n yhteistyö henkilöstön ja ammattiliittojen kanssa on tunnustettu 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.

## 4.2

# 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 lahoja ja vieraanvaraisuutta sekä korruption estämistä koskien erilliset tarkentavat menettelytapaohjeet, joita kaikkien ISS:n työntekijöiden on noudatettava. ISS kilpailee asiakkaista vain palveluidensa ja valikoimansa kaupallisten ansioiden perusteella. Toimittajien valinnassa arvioidaan tuotevalikoiman kaupallisten ansioiden lisäksi dokumentoituja vaatimuksia, kuten lakisääteisten velvoitteiden täyttämistä, ISS:n Supplier Code of Conductin hyväksymistä, tilaajavastuuvaatimuksia sekä soveltuvia ympäristö-, ihmisoikeus- ja työturvallisuuskriteerejä. ISS:n toimintaohjeet ja kaikki menettelytapaohjeet läpikäydään ja päivitetään säännöllisesti. Viitatu ohjeistukset vahvistavat entisestään ISS:n ja sen koko henkilöstön sitoutumista liiketoiminnan harjoittamiseen eettisesti ja rehellisesti.

Kaikki ISS:n esihenkilöt ovat velvollisia varmistamaan, että heidän työntekijänsä tuntevat ISS:n toimintaohjeet ja sen perusteella annetut tarkennetut menettelytapaohjeistukset 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 suunnannäyttävä 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 syyllystyneeseen toimittajaan nähden.

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

4.3

## Verojalanjälki

---

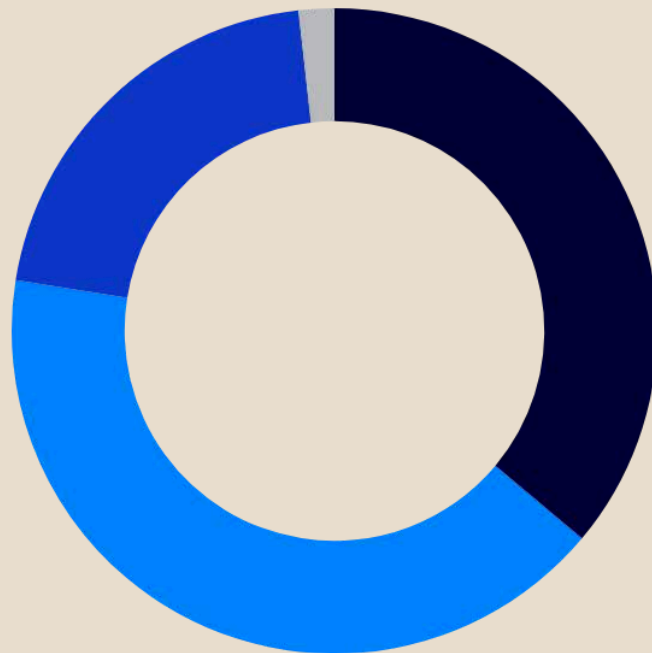
*Verojalanjälki kuvaa yrityksen yhteiskunnalle tuottamaa kokonaisverohyötyä.*

---

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 2025 oli yhteensä 207,7 miljoonaa euroa. Henkilöstöön liittyviä veroluonteisia maksuja oli yhteensä 86 miljoonaa euroa ja työntekijöiden ennakonpidätyksiä 43 miljoonaa euroa. Tuloveroa ISS maksoi yhteensä 3,7 miljoonaa euroa. Arvonlisäveron osuus oli 75 miljoonaa euroa.

Verojalanjälki, yhteensä 207,7 miljoonaa euroa



■ Arvonlisävero 75 milj. € ■ Henkilöstöön liittyvät veroluonteiset maksut 86 milj. €  
■ Palkoista pidätetyt ennakonpidätykset 43 milj. € ■ Tuloverot 3,7 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 kestävä kehityksen tavoitteisiin, joiden yksi tarkoitus on turvata ihmisoikeudet globaalisti. Kunnioitamme ja noudatamme kansainvälisen työjärjestö ILO:n Työelämän peruseriaatteita 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. Tavoitteena on edelleen, että myös vuoden 2026 aikana 90 prosenttia henkilöstöstämme on suorittanut ISS Code of Conduct -kurssin. 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 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 menettelytapasääntöön 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 riittäväällä 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 jo vuonna 2013 kuvallisen ja veronumerollisen henkilökortin.

## **Käytössä olevat ilmoituskanavat**

ISS:llä on käytössä konsernitasoinen Speak Up -käytäntö. Se 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 epäillyistä 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 lakiasiantoimisto. 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 2025 Speak Up -kanavan kautta tehtiin yhteensä 27 ilmoitusta; 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.

---

*ISS:llä on käytössä konsernitasoinen Speak Up -käytäntö, joka tukee rehellisyyttä, avoimuutta ja vastuullista toimintaa.*

---

Vuonna 2025 ISS:n omassa toiminnassa ei tunnistettu yhtään todennettua syrjintätapausta tai ihmisoikeusrikkomusta. Vuoden 2026 osalta tavoitteemme on edelleen, että todennettuja syrjintätapauksia tai ihmisoikeusrikkomuksia ei ole. 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 -periaatteen ja tietävät, miten ja milloin niitä käytetään. Tarvittaessa tarjotaan lisätukea esihenkilöroolin näkökulmasta.

## 4.5

# Hankintaketjun vastuullisuuskäytännöt

---

*Yhteistyö toimittajiemme kanssa on avainasemassa hiilijalanjälkemme pienentämisessä.*

---

Olemme sitoutuneet vähentämään raaka-aineiden ja muiden tuotteiden hankinnasta syntyviä Scope 3 -päästöjä, jotka muodostavat valtaosan hiilijalanjäljestämme. ISS-konserni on sitoutunut nettonollatavoitteeseen koko arvoketjun osalta vuoteen 2040 mennessä. Seuraamme etenemistä myös hankinnan KPI-mittarilla *Spend with science-based targets*, joka kuvaa tiedepohjaiset päästövähennystavoitteet asettaneiden toimittajien osuutta ostovolyymistämme. Vuonna 2024 käyttöön otettu uusi hankintastandardimme tukee tätä tavoitetta tiukentamalla ympäristövastuun vaatimuksia ja ihmisoikeuksien kunnioittamista toimitusketjussamme.

Ympäristövaikutuksemme syntyvät pääosin hankkimistamme materiaaleista ja palveluista, joten tiivis yhteistyö toimittajiemme kanssa on ratkaisevan tärkeää hiilijalanjälkemme pienentämisessä. Uusi hankintastandardimme sisältää entistä tarkempia vaatimuksia energiatehokkuudelle, päästövähennyksille sekä materiaalivalinnoille. Lisäksi tarjoajien on osoitettava, kuinka heidän tuotteensa ja toimintansa konkreettisesti edistävät vastuullisuustavoitteitamme. Hankintastandardin mukaisesti vastuullisuuskriteerien painotuksen tulee olla kilpailutuksissa vähintään 20 prosenttia.

Pyrimme jatkuvasti kehittämään niin hankinnan henkilöstömme kuin toimittajiemme vastuullisuusosaamista. Vuonna 2025 hankinnan henkilöstömme osallistui mm. EcoVadiksen vastuullisuuskoulutuksiin ja vuonna 2026 ulkopuolisen tahon järjestämään *Sustainable Procurement* -koulutukseen. Yksi vuoden 2025 keskeisistä teemoista oli *ISS Supplier Sustainability Engagement Program* -ohjelman käynnistäminen. Ohjelman avulla sitouimme ja tuemme merkittävimpiä toimittajiamme heidän päästövähennystavoitteidensa toteuttamisessa. Vuonna 2026 tavoitteenamme on laajentaa näiden ohjelmien vaikuttavuutta ja syventää toimittajayhteistyötä entisestään tavoitteiden saavuttamiseksi.

### Toimittajien ja yhteistyökumppaneiden arviointi ja valinta

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

Hankintastandardimme edellyttää, että toimittajat arvioivat oman toimintansa ympäristövaikutukset ja sitoutuvat vähentämään päästöjään. Tämä tarkoittaa esimerkiksi siirtymistä vähäpäästöisiin kuljetusratkaisuihin ja uusiutuvan energian käyttöön.

Analysoimme toimittajia myös toimialan, maantieteellisen toiminta-alueen sekä taloudellisen ja työvoimaprofiilin perusteella riskien hahmottamiseksi. Toimittajiemme on noudatettava ISS:n eettisiä periaatteita, kuten työntekijöiden oikeudenmukaista kohtelua ja turvallisten työolojen varmistamista.

Vuodesta 2024 lähtien jokaiselta uudelta toimittajalta on vaadittu ISS:n toimittajan toimintaperiaatteiden (*ISS Supplier Code of Conduct*) hyväksyntä ennen yhteistyön aloittamista. 100 prosenttia uusista toimittajistamme on sen hyväksynyt. Prosessi on ehdoton ja järjestelmämme automaattisesti ohjaama; ilman toimintaperiaatteiden hyväksyntää ei toimittajalle ole mahdollista tehdä ostotilauksia. Otamme vuoden 2026 aikana käyttöön mittarin, jonka avulla seuraamme periaatteet hyväksyneiden toimittajien

---

*Hankintastandardimme sisältää entistä tarkempia vaatimuksia energiatehokkuudelle, päästövähennyksille sekä materiaalivalinnoille.*

---

osuutta koko toimittajakannastamme. Tavoitteenamme on, että vuoden 2027 loppuun mennessä kaikki toimittajamme ovat hyväksyneet ISS Supplier Code of Conductin.

Kaikkien toimittajiemme on kuuluttava *Vastuu Groupin Luotettava Kumppani* -palveluun. Näin voimme jatkuvasti varmistaa tilaajavastuulain mukaisten veloitteiden eli esimerkiksi verojen, eläkemaksujen ja työehtojen noudattamisen seurannan täyttymisen. Kaikki alihankintasopimukset solmitaan ISS:n omilla vakiosopimusmalleilla, joihin on sisällytetty lakisääteiset sekä ISS:n omat ympäristö-, vastuullisuus- ja työturvallisuusvaatimukset toimittajille. Lisäksi tapaamme keskeisiä toimittajiamme säännöllisesti ja käymme yhdessä läpi keskeisiä suorituskykykymittareita, kuten toimitusvarmuutta, asiakkaidemme kohteissa tapahtuneiden työtapaturmien määriä sekä mahdollisia laatuun tai toimintaan liittyviä reklamaatioita.

### **Ihmisoikeuksien valvominen hankintaketjussamme**

Edellytämme, että kaikki toimittajamme kunnioittavat kansainvälisiä työelämän oikeuksia koskevia sopimuksia ja normeja. Tämä tarkoittaa nollatoleranssia lapsi- tai pakkotyövoiman käyttöön tai ihmiskauppaan, työntekijöiden oikeutta järjestäytyä ammatillisesti sekä velvollisuutta taata heille turvalliset ja ihmisarvoiset työolot. Vaadimme toimittajiltamme myös läpinäkyvyyttä: heidän on raportoitava avoimesti havaitsemistaan työoloihin liittyvistä riskeistä ja niiden hallintatoimenpiteistä. Olemme sitoutuneet varmistamaan, ettei hankintaketjussamme tapahdu hyväksikäyttöä, syrjintää tai muita ihmisoikeusloukkauksia. Vuonna 2024 käyttöön otettu hankintastandardimme velvoittaa toimittajamme suorittamaan säännöllisiä due diligence -selvityksiä oman toimintansa vastuullisuudesta sekä osallistumaan ISS:n järjestämiin vastuullisuuskoulutuksiin osaamisensa kehittämiseksi.

### **Toimittajien vaatimustenmukaisuus ja valvonta**

Ennen uuden toimittajan hyväksymistä yhteistyöhön teemme kattavan riskienarvioinnin, jossa kartoitamme mahdolliset riskit ja niiden todennäköisyyden niin ISS:lle kuin asiakkaillemme. Arvioimme jokaisen potentiaalisen toimittajan useasta eri näkökulmasta: lakisääteisten veloitteiden noudattaminen; sosiaalinen vastuu ja työelämän normit; maantieteelliset riskitekijät; ympäristövaikutuksiin liittyvät kriteerit; maineeseen liittyvät riskit; lahjonta- ja korruptioriskit; kyseiseen palveluun tai tuotteeseen liittyvät erityisriskit.

Valitsemme kumppaneiksi ainoastaan toimittajia, jotka täyttävät keskeiset ISS-standardien vaatimukset edellä mainituilla osa-alueilla. Mahdollisten vähäisempien riskien vaikutuksia pyritään pienentämään ennakoivilla toimenpiteillä, esimerkiksi erillisillä sopimusehdoilla tai yhdessä laadittavilla korjaavilla suunnitelmissa jo ennen yhteistyön alkua. Lisäksi seuraamme toimittajiamme säännöllisissä, vähintään vuosittaisissa uudelleenarvioinneissa, ja havaitut poikkeamat korjataan yhteistyössä kyseisen toimittajan kanssa. Tämän toimintamallin ansiosta riskien vaikutukset pienenevät, ja varmistamme, että hankintaketjumme toimittajat täyttävät vähintään ISS:n asettamat minimivaatimukset. ISS:n Speak Up -ilmiantopoliittikka koskee kaikkia toimittajiamme: ohjaamme ja kannustamme heitä raportoimaan avoimesti, mikäli he havaitsevat epäeettistä tai sääntöjenvastaista toimintaa toimitusketjussamme. Osana toimittajavalvontaa seuraamme myös hankintaketjusta tehtyjen Speak Up -ilmoitusten määrää ja aihealueita.

Teemme tiivistä yhteistyötä avaintoimittajiemme kanssa varmistaksemme toimittajille asetettujen kriteerien ja vaatimusten täyttymisen: toteutamme vuosittain riskiperusteisia auditointeja ja syvennämme yhteistyötä yhteisten due diligence -selvitysten avulla kriittisillä riskialueilla. Vuoden 2025 aikana panostimme riskiperusteisten auditointien ohella erityisesti toimittajariskien arviointiin ja seurantaan sekä strategisten kumppanuuksien kehittämiseen, jotta asetetut kriteerit ja vaatimukset olisivat entistä vahvemmin integroitu hankintaprosessiimme. Arviointi kattaa toimintaperiaatteiden noudattamisen muun muassa työolojen, työterveyden ja -turvallisuuden, ympäristönsuojelun, alihankinnan sekä sopimusten ja taloudellisten veloitteiden osalta.

ISS hallinnoi korkean riskin toimittajia tarkoin määritellyn prosessin avulla, joka kattaa toimittajasuhteen jokaisen vaiheen taustatarkastuksesta ja sopimuksen solmimisesta yhteistyön aloitukseen, jatkuvaan seuranta-arviointiin (sisältäen säännölliset suorituskykyarviot, poikkeamien raportoinnin sekä vuosittaiset riskiperusteiset auditoinnit) ja tarvittaessa aina toimittajasuhteen päättämiseen saakka. Ennalta määritellyn toimintamallin avulla varmistamme, että jopa korkeamman riskiprofiilin toimittajat täyttävät vähintään vaaditut standardit – tai yhteistyö heidän kanssaan päätetään hallitusti ennen merkittäviä ongelmia.

## Arvoketjun vastuullisuustavoitteet ja mittarit

Keskeiset mittarit	Tavoite	2025	2024
<b>ISS Supplier Code of Conductin hyväksyneiden osuus uusista toimittajista (%)</b>	100 %	100 %	100 %
<b>Ostojen osuus toimittajilta, joilla on Science Based Target -aloitteen mukaiset tavoitteet</b>	Kasvatetaan ostojen osuutta SBT-aloitteeseen sitoutuneilta toimittajilta	17 %	17 %
<b>Toimitusketjuun liittyvien Speak Up -ilmoitusten määrä (kpl)</b>	Kanavan toimivuus ja läpinäkyvyys	0	0

*Kehitämme jatkuvasti toimintaamme entistä tehokkaampien logististen ratkaisujen löytämiseksi.*

### Hankintaketjujen vaatimustenmukaisuus käytännössä

ISS kehittää jatkuvasti toimintaansa löytääkseen entistä tehokkaampia logistisia ratkaisuja. Kaikki ajoneuvomme ja työkoneemme on varustettu paikannus- ja ajonseurantajärjestelmillä reittioptimoinnin ja käyttöasteen parantamiseksi. ja sitä uudistetaan säännöllisesti operatiivisten tarpeiden mukaisesti. Sähkökäyttöisten ajoneuvojen osuus kalustossamme kasvaa vuosi vuodelta.

Olemme asettaneet nettonollatavoitteen vuodelle 2030 Scope 1:n ja 2:n osalta. Scope 1 sisältää tuotantoajoneuvoista ja työkoneista aiheutuvat suorat 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 sähköistämisellä. Näitä kaikkia keinoja tarvitaan vastuullisuustavoitteidemme saavuttamiseksi.

Siivous- ja ravintolapalveluiden osalta ISS:n hankinta varmistaa, että tilaukset ja toimitukset on keskitetty kilpailutuksissa valituille toimittajille. Keskittämällä tilaukset ja toimitukset sopimustoimittajille varmistamme toimitusketjun hallittavuuden ja tehokkaan koordinoinnin.

Hankinta on mukana edistämässä yrityksen vastuullisuustoimenpiteiden toteutumista yhdessä toimittajien kanssa. Sopimustoimittajiksi valitaan yrityksiä, joilla on konkreettisia vastuullisuustavoitteita ja -tekoja. Esimerkiksi päätukkurimme hyödyntää runkokuljetuksissa erikoispitkiä Ekorekkoja ja kaksikerrosperäkärriä.

Elintarvikekilpailutuksissa varmistamme, että valituksi tulevilla sopimustoimittajilla on tuotantoeläinten hyvinvointiin ja kestävään kalastukseen liittyvät sertifikaatit sekä konkreettisia toimia ruokatuottajien toimeentulon, pakkausten ja luomutuotteiden valikoiman osalta.

Siivouksen osalta keskitymme yhteistyöhön sopimustoimittajien kanssa, jotka tukevat vastuullisuustavoitteitamme konkreettisin toimenpitein ja kehittävät yhteistyössä kanssamme siivoustuotteita ja -menetelmiä.

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

asiakastytyväisyyttä, minkä pohjalta tunnistamme kehitysalueet ja kehitämme sidosryhmäyhteistyötämme.

Vuoden 2025 henkilöstökyselyssä ISS:läisten sitoutumisaste nousi 62 prosenttiin, mikä kertoo myönteisestä kehityksestä edelliseen mittaukseen verrattuna. ISS:n vahvuuksiksi nousivat turvallisuudentunteen lisäksi kunnioituksen kokemus ja tunne, että oma osaaminen vastaa työtehtäviä. Kehityskohteina esiin nousivat tiedonkulku ja yhteistyö. Kehityskohteet liittyvät erityisesti työarjen sujuvuuteen, vuorovaikutukseen sekä yhteistyön vahvistamiseen eri toimialojen ja yksiköiden välillä. Tulosten pohjalta yhteisiksi kehitysteemoiksi valikoituivat viestinnän ja yhteisöllisyyden sekä oppimisen ja osaamisen kehittäminen – samat teemat kuin edellisellä kerralla, mikä korostaa niiden merkitystä pitkäjänteisessä kehitystyössä.

Vuoden 2025 avainasiakaskyselyssä NPS nousi tasolle 58, mikä oli merkittävä parannus edellisvuoteen verrattuna. ISS:n vahvuuksina korostuivat erityisesti työturvallisuus (4,3/5) ja henkilöstön hyvinvoinnista huolehtiminen (4,1/5). Asiakkaat arvostivat myös ISS:n asiakasorganisaatiolähtöistä toimintamallia, joka koettiin useissa asiakkuuksissa selkeänä hyötynä. Keskeisimpänä kehityskohteena nousi esiin yhteistyön ja tiedonkulun vahvistaminen asiakkuuksissa, joissa ISS tuottaa palveluja usealla palvelualueella.

ISS on sitoutunut avoimeen ja aktiiviseen vuoropuheluun sidosryhmiensä kanssa. Varmistamme säännöllisellä viestinnällä, että toimintamme on läpinäkyvää ja että sidosryhmämme saavat ajantasaista tietoa toiminnastamme. Julkaisemme vuosittain yritysraportin, jossa käsittelemme toimintamme vaikutuksia ympäristön, henkilöstön ja hyvän hallintotavan näkökulmista. 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 eettisiä käytäntöjä ja yhdenvertaisempaa työelämää. Median kautta tarjoamme tietoa toimenpiteistämme ja liiketoimintamme vaikutuksista. Potentiaalisille työntekijöille viestimme ISS:stä työnantajana ja tarjoamme mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen.

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

### **Eettisen toiminnan varmistaminen**

ISS Palveluiden toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet, jotka varmistavat läpinäkyvän 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 Palvelut keskittyy tukemaan hankkeita, jotka edistävät yhdenvertaista työelämää ISS:n monimuotoisuus-, yhdenvertaisuus- ja yhteenkuuluvuusstrategian mukaisesti.

Vuonna 2025 ISS osallistui jälleen 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.

### **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 työnantajien neuvottelukunnan ja LähiTapiola Vahinkovakuutuksen hallintoneuvoston jäsen. Liiketoimintajohtaja **Jukka-Pekka Tilus** on Kiinteistötyönantajat ry:n elinkeinopoliittisen valiokunnan jäsen.

### **Läpinäkyvyys ja jatkuva kehittäminen**

---

*ISS:n järjestötoiminnan tavoite on turvata kiinteistöpalvelualan toimintaedellytykset.*

---

ISS Palvelut todentaa toimintansa tuloksia ulkoisten kumppaneiden myöntämällä 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 suosittelemalukkuutta 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	Kiinteistöyönantajat ry- ja Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelut MaRa ry -työnantajaliittojen jäsen Toiminta järjestöissä Kyselyt Yhteistyöhankkeet Vuoropuhelu viranomaisten kanssa Kyselyihin vastaaminen
Media, kansalaisjärjestöt sekä koulutussektori	Mediapalvelu Tiedotteet Haastattelut Kyselyihin vastaaminen Vuoropuhelu eri järjestöjen kanssa monimuotoisen työelämän edistämiseksi Yhteistyö koulutussektorin kanssa oman henkilöstön kouluttamiseksi sekä alan työvoiman lisäämiseksi (mm. harjoittelija- ja oppisopimusyhteistyö)

# 5.0

## Raportointiperiaatteet

ISS Palvelut Oy:n yritysraportti 2025 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 yritysvastuuraportti 2025 sisältää perustiedot ISS Palvelut Oy:n taloudellisesta, yhteiskunnallisesta sekä ympäristöön ja henkilöstöön liittyvästä toiminnasta 1.1.–31.12.2025. ISS:n edellinen yritysvastuuraportti julkaistiin 2.6.2025. Seuraava ISS:n yritysvastuuraportti julkaistaan keväällä 2027.

ISS on raportoinut toiminnastaan Global Reporting Initiativen (GRI) kestäväen 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](#).

### **Olellaisten vaikutusten tunnistaminen**

ISS Suomi toteutti kaksoisolenaisuusanalyysin (*Double Materiality Assessment*) alkuvuonna 2024. Tavoitteena oli kartoittaa toimintamme vaikutuksia ja keskeisiä vastuullisuusteemoja sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät huomioiden ja valmistautua yhä läpinäkyvämpään vastuullisuusraportointiin.

Kaksoisolenaisuusanalyysi 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. Kaksoisolenaisuusarviointi tehtiin yhteistyössä ulkopuolisen konsultin kanssa. Edellinen sidosryhmätutkimus oli toteutettu syksyllä 2021.

Analyysin ajantasaisuutta ja mahdollista päivitystarvetta arvioidaan säännöllisesti osana vastuullisuuden johtamista sekä aina olennaisten muutosten yhteydessä. ISS Palvelut hyödyntää tämän lisäksi ISS-konsernin tasolla tehtyä kaksoisolenaisuusanalyysiä.

[Lue tarkemmin olennaisuusanalyysin toteuttamisesta.](#)

Tässä raportissa kerrotaan ISS:n toiminnasta sekä vuodesta 2025 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	<a href="#">1.2 ISS lyhyesti</a> <a href="#">1.3 Taloudelliset tunnusluvut</a>	
2-2	Vastuullisuusraportointiin sisältyvät yhtiöt	<a href="#">1.2 ISS lyhyesti</a> <a href="#">1.3 Taloudelliset tunnusluvut</a> <a href="#">5.1 Raportointiperiaatteet</a>	
2-3	Raportointijakso, julkaisuväli ja yhteyshenkilö	<a href="#">5.1 Raportointiperiaatteet</a> <a href="#">Yhteystiedot</a>	
2-4	Oikaisu aiemmin raportoiduissa tiedoissa	<a href="#">5.1 Raportointiperiaatteet</a>	
2-5	Raportoinnin varmennus	<a href="#">5.1 Raportointiperiaatteet</a>	

### Toimialat ja työntekijät

2-6	Toimialat, arvoketju ja muut liiketoimintasuhteet	<a href="#">1.2 ISS lyhyesti</a> <a href="#">1.5 Toimintaympäristö, strategia ja arvonluonti</a> <a href="#">4.5 Hankintaketjun vastuullisuuskäytännöt</a> <a href="#">4.6 Sidosryhmäyhteistyö</a>	
2-7	Palkansaajat	<a href="#">1.2 ISS lyhyesti</a> <a href="#">2.1 Paras työnantaja palveluntekijöille</a> <a href="#">2.5 Palkitseminen</a> <a href="#">4.4 Ihmisoikeudet</a>	
2-8	Tietoa muista työntekijöistä	<a href="#">2.1 Paras työnantaja palveluntekijöille</a>	

### Hallinnointi

2-9	Hallinnointirakenne ja kokoonpano	<a href="#">1.7 Organisaatio</a>	
2-10	Hallituksen nimittäminen ja valitseminen	<a href="#">1.7 Organisaatio</a>	
2-11	Hallituksen puheenjohtaja	<a href="#">1.7 Organisaatio</a>	
2-12	Hallituksen rooli vaikuttavuuden johtamisessa	<a href="#">1.8 Johtaminen</a> <a href="#">1.10 Keskeiset vastuullisuusteemat</a> <a href="#">5.1 Raportointiperiaatteet</a>	
2-13	Vaikuttavuuden johtamisen vastuunjako	<a href="#">1.7 Organisaatio</a> <a href="#">1.8 Johtaminen</a>	

### Strategia, politiikat ja toimintatavat

2-22	Lausunto kestävän kehityksen strategiasta	<a href="#">1.1 Toimitusjohtajan katsaus</a> <a href="#">1.5.2 Strategia</a> <a href="#">1.8.1 Yritysvastuun johtaminen</a>	
2-23	Politiikat, joihin yhtiö on sitoutunut	<a href="#">1.8.1 Yritysvastuun johtaminen</a> <a href="#">1.8.3 Toiminnan periaatteet</a> <a href="#">1.9.3 Tietosuoja ISS:llä</a> <a href="#">2.1.3 Monimuotoinen ja yhdenvertainen ISS</a> <a href="#">4.2 Harmaan talouden ja korruption torjunta</a> <a href="#">4.4 Ihmisoikeudet</a> <a href="#">4.5 Hankintaketjun vastuullisuuskäytännöt</a> <a href="#">ISS-konsernin vuosikertomus</a>	

2-24	Politiikkojen ja ohjeistusten jalkauttaminen	<a href="#">1.8.3 Toiminnan periaatteet</a> <a href="#">1.9.1 Kestävyyseriskit osana riskienhallintaa ja johtamista</a> <a href="#">2.4.2 Jatkuva kehittyminen ja koulutus</a> <a href="#">4.2 Harmaan talouden ja korruption torjunta</a> <a href="#">4.4 Ihmisoikeudet</a> <a href="#">4.5 Hankintaketjun vastuullisuuskäytännöt</a>	
2-25	Negatiivisten vaikutusten korjaaminen	<a href="#">1.5 Toimintaympäristö, strategia ja arvonluonti</a> <a href="#">1.8.3 Toiminnan periaatteet</a> <a href="#">4.2 Harmaan talouden ja korruption torjunta</a>	
2-26	Tietoa yritysten toiminnan vaikutuksiin liittyvien huolenaiheiden ilmoittamisesta ja avun saamisesta	<a href="#">1.8.3 Toiminnan periaatteet</a> <a href="#">4.2 Harmaan talouden ja korruption torjunta</a> <a href="#">4.4 Ihmisoikeudet</a> <a href="#">4.5 Hankintaketjun vastuullisuuskäytännöt</a>	
2-27	Lakien ja sääntöjen noudattaminen	<a href="#">1.8.3 Toiminnan periaatteet</a> <a href="#">2.1 Paras työnantaja palveluntekijöille</a> <a href="#">4.2 Harmaan talouden ja korruption torjunta</a> <a href="#">4.5 Hankintaketjun vastuullisuuskäytännöt</a>	Raportointivuonna ei ole tapahtunut standardin määritelmän mukaisia rikkomuksia.
2-28	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	<a href="#">4.6 Sidosryhmäyhteistyö</a>	

### Sidosryhmävuorovaikutus

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

### GRI 3: Olennaiset aiheet (2021)

3-1	Olennaisten aiheiden määrittely	<a href="#">1.1 Toimitusjohtajan katsaus</a> <a href="#">1.10 Keskeiset vastuullisuusteemat</a> <a href="#">5.1 Raportointiperiaatteet</a>	
3-2	Olennaiset aiheet	<a href="#">1.10 Keskeiset vastuullisuusteemat</a> <a href="#">5.1 Raportointiperiaatteet</a>	
3-3	Olennaisten aiheiden johtaminen	<a href="#">1.8.1 Yritysvastuun johtaminen</a> <a href="#">1.9.1 Kestävyyseriskit osana riskienhallintaa ja johtamista</a> <a href="#">5.1 Raportointiperiaatteet</a> <a href="#">ISS-konsernin vuosikertomus</a>	

### Aihekohtainen sisältö

Tunnus	GRI:n sisältö	Sijainti raportissa	Lisätietoja
<b>200 - Taloudelliset vaikutukset</b>			
<b>Taloudelliset tulokset (2016)</b>			
201-1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	<a href="#">1.3 Taloudelliset tunnusluvut</a>	
201-2	Ilmastonmuutoksen taloudelliset seuraamukset ja muut riskit ja mahdollisuudet organisaation toiminnalle	<a href="#">1.5 Toimintaympäristö, strategia ja arvonluonti</a> <a href="#">1.9 Riskienhallinta ja yritysturvallisuus</a> <a href="#">3.1 Ympäristövastuullisuustyömme perusta</a> <a href="#">3.2 Ilmastotekomme</a>	

**Väilliset taloudelliset vaikutukset (2016)**

203-2	Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus	<a href="#">1.5 Toimintaympäristö, strategia ja arvonluonti</a> <a href="#">2.1 Paras työnantaja palveluntekijöille</a> <a href="#">4.3 Verojalanjälki</a> <a href="#">4.5 Hankintaketjun vastuullisuuskäytännöt</a>	
-------	---	---	--

**Hankintakäytännöt (2016)**

204-1	Ostot paikallisilta toimittajilta	<a href="#">4.5 Hankintaketjun vastuullisuuskäytännöt</a>	Ostojen euromääriä ei ole raportoitu alueittain.
-------	-----------------------------------	---	--

**Korruptionvastaisuus (2016)**

205-1	Liiketoiminnot, joille on tehty korruptioon liittyvä riskianalyysi	<a href="#">1.8.3 Toiminnan periaatteet</a> <a href="#">1.9.1 Kestävyyriskit osana riskienhallintaa ja johtamista</a> <a href="#">4.2 Harmaan talouden ja korruption torjunta</a>	
205-2	Korruption vastaisiin politiikkoihin ja menettelytapoihin liittyvä viestintä ja koulutus	<a href="#">4.2 Harmaan talouden ja korruption torjunta</a>	

**300 - Ympäristövaikutukset****Materiaalit (2016)**

301-1	Materiaalien käyttö painon tai määrän mukaan	<a href="#">3.3 Kiertotalous ja resurssitehokkuus</a>	
301-2	Kierrätettyjen materiaalien käyttö	<a href="#">3.3 Kiertotalous ja resurssitehokkuus</a>	

**Energia (2016)**

302-1	Organisaation oma energiankulutus	<a href="#">3.2 Ilmastotekomme</a>	
302-2	Organisaation ulkopuolinen energiankulutus	<a href="#">3.2.3 Ilmastoteot palveluissamme</a>	Raportoitu osittain (kokonaisenergiankulutus, johon ISS:n toiminta vaikuttaa).
302-4	Energiankulutuksen vähentäminen	<a href="#">3.1 Ympäristövastuullisuustyömme perusta</a> <a href="#">3.2 Ilmastotekomme</a>	

**Vesi ja jätevedet (2016)**

303-3	Kierrätetty ja uudelleenkäytetty vesi	<a href="#">3.5 Vesivastuullisuus toiminnassamme</a>	
-------	---------------------------------------	--	--

**Luonnon monimuotoisuus (2016)**

304-2	Toiminnan, tuotteiden ja palvelujen vaikutus luonnon monimuotoisuuteen	<a href="#">3.4 Luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen</a>	
-------	--	--	--

**Päästöt (2016)**

305-1	Suorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 1)	<a href="#">3.2 Ilmastotekomme</a>	
305-2	Epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 2)	<a href="#">3.2 Ilmastotekomme</a>	
305-3	Muut epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 3)	<a href="#">3.2 Ilmastotekomme</a>	
305-5	Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen	<a href="#">3.2 Ilmastotekomme</a>	

**Päästöt vesistöihin ja jätteet (2016)**

306-1	Päästöt vesistöihin	<a href="#">3.4 Luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen</a> <a href="#">3.5 Vesivastuullisuus toiminnassamme</a>	
306-2	Jätteiden kokonaismäärä jaoteltuna jätelajeittain ja käsittelytavan mukaisesti	<a href="#">3.3 Kiertotalous ja resurssitehokkuus</a>	

#### Toimittajien ympäristöarvioinnit (2016)

308-1	Osuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu ympäristökriteerien mukaisesti	<a href="#">4.5 Hankintaketjun vastuullisuuskäytännöt</a>	
-------	---	---	--

#### 400 - Sosiaaliset vaikutukset

##### Työsuhteet (2016)

401-1	Uuden palkatun henkilöstön määrä ja vaihtuvuus	<a href="#">2.1.2 Henkilöstön sitoutuminen ja työntekijäkokemus</a> <a href="#">2.1.4 Yhdenvertainen rekrytointi</a>	Raportoitu osittain. Ei raportoitu iän, sukupuolen tai alueen mukaan.
-------	--	---	---

##### Työterveys ja -turvallisuus (2018)

403-1	Työterveyden ja -turvallisuuden johtamisjärjestelmät	<a href="#">2.2 Henkilöstön hyvinvointi</a> <a href="#">2.3 Työturvallisuus</a>	
403-2	Vaarojen tunnistaminen, riskien arviointi, tapauksien tutkinta	<a href="#">1.9.1 Kestävyysriskit osana riskienhallintaa ja johtamista</a> <a href="#">2.3 Työturvallisuus</a>	
403-3	Työterveyspalvelut	<a href="#">2.2.1 Työterveyssholto</a>	
403-5	Työntekijöiden koulutus työterveyteen ja -turvallisuuteen	<a href="#">2.2.1 Työterveyssholto</a> <a href="#">2.3 Työturvallisuus</a> <a href="#">2.4.2 Jatkuva kehittyminen ja koulutukset</a>	
403-6	Työntekijöiden terveyden edistäminen	<a href="#">2.2 Henkilöstön hyvinvointi</a>	
403-8	Työterveyden ja -turvallisuuden johtamisjärjestelmän piiriin kuuluvat työntekijät	<a href="#">2.2 Henkilöstön hyvinvointi</a> <a href="#">2.3 Työturvallisuus</a>	
403-9	Työtapaturmat	<a href="#">2.3 Työturvallisuus</a>	Ei raportoitu tapaturmatyypeittäin, ei työntekijöiden tehtyjen tuntien määrää eikä vuokratyöntekijöiden osalta
403-10	Työperäiset sairaudet	<a href="#">2.2 Henkilöstön hyvinvointi</a>	Ei raportoitu ammattitaudeittain eikä vuokratyöntekijöiden osalta

##### Koulutukset (2018)

404-1	Keskimääräiset koulutustunnit vuodessa henkilöä kohden	<a href="#">2.4.4 Koulutusinvestoinnit</a>	Raportoitu koulutustuntien määrä. Ei raportoitu sukupuolen mukaan.
404-2	Osaamisen kehittämiseen ja muutokseen liittyvät ohjelmat	<a href="#">2.4.2 Jatkuva kehittyminen ja koulutukset</a> <a href="#">2.4.3 Tutkintotavoitteinen koulutus</a>	
404-3	Säännöllisten suoritusarviointien ja kehityskeskustelujen piirissä olevan henkilöstön osuus	<a href="#">1.8.2 Henkilöstöjohtaminen</a> <a href="#">2.4.2 Jatkuva kehittyminen ja koulutukset</a>	

##### Monimuotoisuus ja yhdenvertaiset mahdollisuudet (2016)

405-1	Hallinnon ja henkilöstön monimuotoisuus	<a href="#">1.7 Organisaatio</a> <a href="#">2.1 Paras työnantaja palveluntekijöille</a> <a href="#">2.1.3 Monimuotoinen ja yhdenvertainen ISS</a> <a href="#">2.1.6 Henkilöstö lukuina</a>	
-------	---	--	--

##### Toimittajien sosiaalinen arviointi (2016)

