

1. Tämä on ISS



Tyytyväinen ja sitoutunut henkilöstö on ISS:n tärkein pääoma ja liiketoimintastrategian perusta. Menestyksenkäs ja asiakkaan tarpeet täyttävä palvelu edellyttää vahvaa panostusta henkilöstön hyvinvointiin, ammattimaisuuteen ja kykyyn palvella asiakasta. Henkilöstön työterveyden, -turvallisuuden ja -kyvyn varmistaminen on keskeinen osa ISS:n johtamista ja päivittäistä toimintaa.

1.1 ISS lyhyesti

ISS vastaa asiakkaittensa tarpeisiin kiinteistöjen koko elinkaaren ajan alkaen suunnittelusta ja rakennuttamisesta ja jatkuen kiinteistöjen käytön aikaisiin ylläpito- ja käyttäjäpalveluihin. ISS:n tavoitteena on huolehtia kokonaisvaltaisesti yhä laajemmista ja vaativammista palvelukokonaisuuksista, jolloin asiakkaat voivat vapauttaa omia voimavarojaan ja keskittyä omaan ydintoimintaansa. ISS toimii valtakunnallisesti noin 230 kunnassa ja työllistää lähes 12 000 työntekijää. Pääkonttori sijaitsee Vantaalla. ISS Palvelut on osa kansainvälistä ISS-konsernia, joka toimii yli 50 maassa.

ISS toimii valtakunnallisesti noin 230 kunnassa ja työllistää lähes 12 000 työntekijää.

ISS:n palvelut

ISS tarjoaa asiakkailleen palveluita yksittäispalveluista integroituihin kokonaispalveluratkaisuihin.

Kiinteistöpalvelut

- Kehitämme ja ylläpidämme kokonaisvaltaisesti kiinteistöjen toimintakykyä ja arvoa niiden käyttöönotosta yllä- ja kunnossapitoon. Palvelumme kattavat kiinteistön koko elinkaaren rakennuttamisesta ylläpitoon ja vahinkosaneeraukseen.

Siivouspalvelut

- Huolehdimme kiinteistöjen ja toimitilojen puhtaudesta ja viihtyvyydestä. Vahvuutenamme on vankka ammattitaito ja -osaaminen sekä työtapojen jatkuva kehittäminen.

Ruokailupalvelut

- Tarjoamme monipuolisia lounas-, kokous-, edustus- ja kahvilapalveluita sekä yksityiselle että julkiselle sektorille. Maukas ruoka, viihtyisä miljöö ja uudistuva valikoima ovat keskeinen osa palvelua.

Turvallisuuspalvelut

- Varmistamme asiakkaidemme toiminnan jatkuvuuden kartoittamalla, ennakoimalla ja estämällä mahdollisia poikkeustilanteita. Turvallisuusratkaisumme koostuvat teknisistä järjestelmistä, turvaverkko- ja vartiointipalveluista.

Tukipalvelut

- Tukipalvelumme liittyvät kiinteästi asiakkaiden omiin tuotanto- ja palveluprosesseihin. Ne voivat vaihdella esim. toimiston tukipalveluista logistiikkapalveluihin.

[Lue lisää ISS:n palveluista](#)

1.2 Keskeiset vastuullisuusteemat



ISS Palveluiden toiminnan ja vastuullisuuden kannalta korostuvat erityisesti seuraavat asiat:

1. Läpinäkyvä ja vastuullinen tapa toimia
2. Henkilöstön hyvinvointi
3. Asiakkaiden yritysvastuutavoitteiden tukeminen
4. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

1.2.1 Läpinäkyvä ja vastuullinen tapa toimia

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

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

ISS vastustaa harmaata taloutta ja korruptiota.

1.2.2 Henkilöstön hyvinvointi

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

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

[Lue lisää henkilöstövastuustamme.](#)

Hyvä esimiestyö on keskeistä henkilöstön sitoutuneisuuden ja motivaation lisääjänä.

1.2.3 Asiakkaiden vastuutavoitteiden tukeminen

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

[Lue lisää palveluistamme.](#)

1.2.4 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

ISS:n lähes 12 000 työntekijää mahdollistavat turvalliset, terveelliset ja siistit toimitilat ja kiinteistöt yrityksille ja julkisille organisaatioille. ISS:n työn kädenjälki näkyy suomalaisten arjessa maanlaajuisesti.

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

ISS panostaa työntekijöidensä koulutukseen ja osaamisen kehittämiseen. Omien työntekijöidensä kouluttamisella ja esimerkiksi ympäristötietoisuuden lisäämisellä ISS voi vaikuttaa 12 000 työntekijänsä ja heidän perheidensä ja läheistensä elämään.

Ekotehokkailla palveluratkaisuilla ISS auttaa kiinteistöjen energiankulutuksen ja jätemäärien vähentämisessä sekä kierrätyksen tehostamisessa. Näin ISS osaltaan tukee kansallisten ympäristö- ja ilmastotavoitteiden saavuttamista.

1 200

ISS tarjosi 1 200
kesätyöpaikkaa vuonna
2013.

1.3 Toimitusjohtajan katsaus



ISS on vastuullinen valinta

ISS Palveluiden toiminta on perustamisestaan lähtien nojannut rehellisyyteen, vastuuseen, laatuun ja yrittämiseen. Nämä arvot toimivat edelleen ohjenuoramme niin pitkäjänteisessä toiminnan suunnittelussa kuin arkipäivän teoissa.

Vastuullisuus työnantajana on meille tärkeää. ISS on Suomen kolmanneksi suurin yksityinen työllistäjä. Meillä on lähes 12 000 työntekijää ja toimimme maanlaajuisesti. Haluamme tarjota työntekijöillemme merkityksellistä ja mielekästä työtä, josta he voivat olla ylpeitä.

Ikäjohtaminen on yksi tämän päivän haasteista. Meille on tärkeää ylläpitää henkilöstömme työkykyä ja huolehtia, että työntekijämme siirtyvät oikea-aikaisesti eläkkeelle aikaisen työkyvyttömyyseläkkeen sijaan. Olemmekin systemaattisella työllä pystyneet nostamaan henkilöstömme keskimääräistä eläkeikää 60 vuodesta 63,3 vuoteen.

Menestyksekkäs yritystoiminta on yhteiskunnallisen hyvinvoinnin perusta. Kannattava liiketoiminta luo puitteet liiketoiminnan toteuttamiselle kestävästi ja vastuullisesti. ISS:lle taloudellinen vastuu tarkoittaa sitä, että kannattava liiketoiminta luo hyvinvointia omistajille, henkilöstölle, asiakkaille ja ympäröivälle yhteiskunnalle mm. työpaikkoina, investointeina ja maksettuina veroina.

Menestykseäs yritystoiminta on yhteiskunnallisen hyvinvoinnin perusta.

Läpinäkyvä ja rehellinen tapa toimia on yksi menestyksemme kulmakivistä. Vältämme töiden ketjuttamista, jotta vaikutusmahdollisuutemme itse toimintaan ovat mahdollisimman suuret. Pyrimme solmimaan pitkäaikaisia kumppanuuksia tarkkaan valittujen toimijoiden kanssa, joiden arvot ja toimintamallit vastaavat vaatimuksiamme.

Haluamme auttaa asiakkaitamme heidän yritysvastuutavoitteidensa toteuttamisessa sekä vastuullisen toiminnan tukemisessa. Palveluratkaisuillamme pystymme vaikuttamaan asiakkaidemme toiminnan ympäristövaikutuksiin, tarjoamaan turvallisia, terveellisiä ja siistejä työympäristöjä, huolehtimaan henkilöstön terveellisestä ravitsemuksesta sekä varmistamaan toimipaikkojen turvallisuuden. Pystymme näin tuomaan asiakkaillemme myös merkittäviä taloudellisia säästöjä ja tukemaan liiketoiminnan kestävässä kasvussa.

Olemme kehittäneet pitkäjänteisesti ympäristöjohtamistamme; kesäkuussa 2013 ISS Palveluille myönnettiin ISO 14001 -ympäristösertifikaatti. Se kattaa kaikki tuottamamme kiinteistö- ja toimitilapalvelut valtakunnallisesti. Valitsemalla ISS:n kumppanikseen asiakkaamme voi varmistua, että materiaalihankinnoista ja palvelutuotannosta syntyvät ympäristövaikutukset on minimoitu ja niitä seurataan jatkuvasti.

Vastuullisuus on nykypäivän valinta. Se, joka hoitaa asiansa kestävästi ja vastuullisesti, on vahvempi ja kilpailukykyisempi kuin kilpailijansa. Me ISS:llä teemme arvokasta työtä paremman huomisen hyväksi. Tunnen ylpeyttä voidessani olla osa tätä tekemistä.

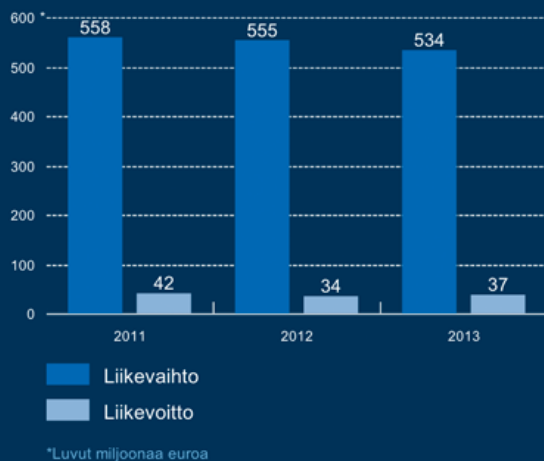
Vantaalla huhtikuussa 2014

Kari Virta

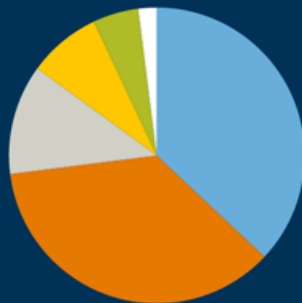
Toimitusjohtaja

ISS Palvelut Oy

1.4 Tunnusluvut 2013



Liikevaihdon jakauma 2013 (%)



Siivouspalvelut	37
Kiinteistön ylläpitopalvelut	36
Turvallisuuspalvelut	12
Tukipalvelut	8
Ruokailupalvelut	5
Rakennuttamispalvelut	2

Tämän raportin taloudelliset luvut sisältävät kaikki ISS:n Suomessa toimivat yhtiöt. ISS Palvelut Holding AB (Ruotsi) ja osakkuusyhtiö Opset eivät sisälly lukuihin. Raportoidut luvut sisältyvät ISS A/S konsernin julkaise-
maan konsernitilinpäätökseen.

ISS Palvelut

	2012	2013
Liikevaihto, milj. eur	555	534
Liikevoitto, milj. eur	34	37
Liikevoitto %	6,1	6,9
Työntekijämäärä vuoden lopussa	11822	11497
Keskimääräisen työpäivän pituus, tuntia	6,9	6,8

ISS Palvelut	2012	2013
Kesätyöntekijöitä	1222	1200
Henkilöstökulut, milj. eur	338	329
Palkkojen osuus henkilöstökuluista, %	80	81
Maksetut palkat, milj. eur	271	266
Eläkekulut, milj. eur	47	46

1.5 2013 Keskeiset tapahtumat

TAMMIKUU



ISS mukana Vastuullinen kesäduuni 2013 -kampanjassa

ISS tuki Vastuullinen kesäduuni 2013 -kampanjaa myös vuonna 2013 ja noudattaa sen hyvän kesätyön periaatteita. Valtakunnallisella kampanjalla edistetään nuorten pääsyä työelämään. ISS työllistää vuosittain noin tuhat kesätyöntekijää.

HELMIKUU



ISS:n ruokailupalvelut sai matkailu- ja ravintola-alan turvallisuuspalkinnon

ISS:n ruokailupalvelut palkittiin vuonna 2013 Matkailu- ja ravintola-alan turvallisuuspalkinnolla. Palkintolautakunta kiitti ISS:n ruokailupalveluita siitä, että se on onnistunut luomaan kattavan toimintamallin, jossa on tunnistettu laaja-alaisesti ja ennaltaehkäisevästi toiminnassa olevat riskit ja turvallisuusuhat.



MAALISKUU

Luottamusmiehet puhuivat työturvallisuudesta

Vastuullinen yritys huolehtii työturvallisuudesta. ISS:n luottamusmiespäivillä 13. maaliskuuta 2013 puhuneet työmarkkinajohtajat korostivat ennaltaehkäisyä ja pitkäjänteisyyttä työturvallisuusasioiden kohentamisessa.



ISS osallistui WWF:n Earth Hour tempaukseen

ISS osallistui maailmanlaajuiseen Earth Hour -ilmastotapahtumaan ja kertoi samalla työntekijöilleen ja asiakkailleen energian järkevästä käytöstä niin työ- kuin yksityiselämässä. Omilla kulutusvalinnoilla voi vaikuttaa vuoden jokaisena päivänä.



TOUKOKUU

ISS maailman paras ulkoistamisten palvelutarjoaja

Kansainvälinen ulkoistamisammattilaisten järjestö IAOP valitsi ISS:n parhaaksi Global Outsourcing 100 -listalla. ”Kiitos siitä kuuluu kaikille 534 000 työntekijällemme”, pääjohtaja Jeff Gravenhorst sanoi.

ISS julkaisi ensimmäisen yritys vastuuraporttinsa

ISS panostaa oman toimintansa vastuullisuuteen, läpinäkyvyyteen ja tasapuolisuuteen ja raportoi yritys vastuustaan ensimmäisen kerran Global Reporting Initiativen (GRI) G3-raportointiohjeistusta soveltaen. Raportti julkaistiin 14.5.2014

ISS osallistui nuorten aikuisten työllistämiseen ja kouluttamiseen

ISS osallistuu aktiivisesti Nuorten aikuisten osaamisohjelmaan kartoittamalla sen piiriin kuuluvat omat työntekijänsä. ISS kertoi työllistämismahdollisuuksistaan myös opiskelijoille Amiedun Avoimet ovet -tapahtumassa 22. toukokuuta 2013.

ISS esillä Ratkaisun paikka 2013 -yritysvastuutapahtumassa

ISS tapasi yritys vastuusta kiinnostuneita asiakkaita ja sidosryhmiä Helsingin Wanhassa Satamassa järjestettävässä Ratkaisun paikka -yritysvastuutapahtumassa. Tapahtuma tuo yhteen eri alojen ammattilaiset, jotka haluavat luoda yhä kilpailukykyisempää liiketoimintaa kestävien ja vastuullisten ratkaisujen kautta.



KESÄKUU

ISS:lle ISO 14001 -ympäristösertifikaatti

ISS Palveluille myönnettiin ISO 14001 -ympäristösertifikaatti kesäkuussa 2013. Se kattaa kaikki ISS:n tuottamat kiinteistö- ja toimitilapalvelut valtakunnallisesti.

ISO 14001

BUREAU VERITAS
Certification


HEINÄKUU



ISS lahjoitti 4000 käsidesiä Helsinki Cupille

ISS kohdistaa vastikkeetonta tukea erityisesti lasten ja nuorten urheiluun. Kesätaapahtumista tuettiin Helsinki Cupia, jolle ISS lahjoitti 4 000 pulloa käsien desinfiointiainetta. Vuonna 2013 Helsinki Cupiin osallistui 950 jalkapallojoukkuetta Suomesta ja maailmalta.

ELOKUU



Naurua, riemua ja kauhunkiljahduksia Lintsillä

ISS:n työntekijät viettivät iloista perhepäivää Linnanmäen huvipuistossa lauantaina 31. elokuuta 2013. Mukaan hauskanpitoon oli saapunut 6 000 työntekijää ympäri Suomea.



ISS ja amikset Dialogiin paremman työelämän puolesta

ISS lähti mukaan Dialogi-hankkeeseen, jossa selvittää ammattiin opiskelevien työelämään liittyviä asenteita ja toivomuksia. Hankkeen tärkeänä päämääränä on luoda vuoropuhelua ammattikorkeakouluopiskelijoiden ja heidän tulevien työnantajien välille.

SYYSKUU



ILMASTOKUMPPANIT

ISS Ilmastokumppanit-verkostoon

ISS liittyi elinkeinoelämän ja Helsingin kaupungin Ilmastokumppanit-verkostoon allekirjoittamalla ilmastositoumuksen, jossa nimetään kumppanin ilmastotavoitteet ja keinot ilmastomuutoksen hillitsemiseksi. Palveluillaan kumppanit edesauttavat ilmastoystävällisten tekojen laajenemista oman organisaationsa ulkopuolelle.

LOKAKUU



Energiaseminaari asiakkaille

ISS järjesti energiansäästöviikolla asiakkailleen Energiaseminaarin tulevista kiinteistöjen energiatehokkuuden vaatimuksista sekä niiden merkityksestä kiinteistön ylläpitopalveluissa. Asiaa valottivat muun muassa eduskunnan talousvaliokunnan puheenjohtaja Mauri Pekkari-nen ja Aalto-yliopiston kiinteistöliiketoiminnan professori Seppo Junni-la.



ISS mukana energiansäästöviikossa

ISS osallistui energiansäästöviikkoon viidettä kertaa. Henkilöstöä kannustettiin tarkkailemaan omaa energiankulutustaan eri näkökulmista. Myös asiakasyrityksiä innostettiin mukaan viikon viettoon.

MARRASKUU



ISS mukaan myös Varsinais-Suomen Yrityskylään

Varsinais-Suomen Yrityskylässä kuudesluokkalaiset saivat tilaisuuden tutustua ISS:n ruokailupalveluihin työskentelemällä päivän ravintola-päällikkönä, tarjoilijana, kassatarjoilijana tai vuoropäällikkönä. ISS oli mukana myös valtakunnallisesti kiertävässä yrityskylässä sekä Helsingin ja Itä-Suomen Yrityskylissä.

JOULUKUU



Joulupuu-keräys Vantaan, Oulun ja Turun toimipisteissä

ISS oli mukana Nuorkauppakamareiden Joulupuu-kampanjassa. ISS:n Vantaan, Oulun ja Turun toimipisteissä kerätyt lahjat toimitettiin paikallisen sosiaaliviraston kautta lapsille, jotka muuten olisivat jääneet ilman joulupukin tuomisia.

2. Tapamme toimia



Tiimityö on
toimintamme
ydin.

TAINA HUTTUNEN
JOHTORYHMÄN JÄSEN
ISS PALVELUT

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

2.1 Toiminnan lähtökohta

ISS:n taloudellisen vastuun tärkeimpiä tekijöitä ovat liiketoiminnan kannattavuus, positiivinen kassavirta, kattava riskienhallinta ja hyvä hallinnointitapa.

ISS:n toiminnalla on sekä suoria että epäsuoria taloudellisia, sosiaalisia ja ympäristövaikutuksia. Vastuullisen yritystoiminnan ydin on pitkän aikavälin kannattava liiketoiminta. ISS:n taloudellisen vastuun tärkeimpiä tekijöitä ovat liiketoiminnan kannattavuus, positiivinen kassavirta, kattava riskienhallinta ja hyvä hallinnointitapa.

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

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

2.2 Läpinäkyvyys ja tehokkuus

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.

ISS haluaa olla alan suunnannäyttävä harmaan talouden torjumisessa.

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

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

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

ISS on edellyttänyt 1.3.2012 alkaen, että kaikkien alihankkijoiden on kuuluttava Suomen tilaajavastuu.fi -palveluun. Sopimus alihankkijoiden kanssa voidaan laatia vain, jos alihankkijat täyttävät valmiiksi laaditut sopimusehdot, joilla varmistetaan lain vaatimusten noudattaminen.

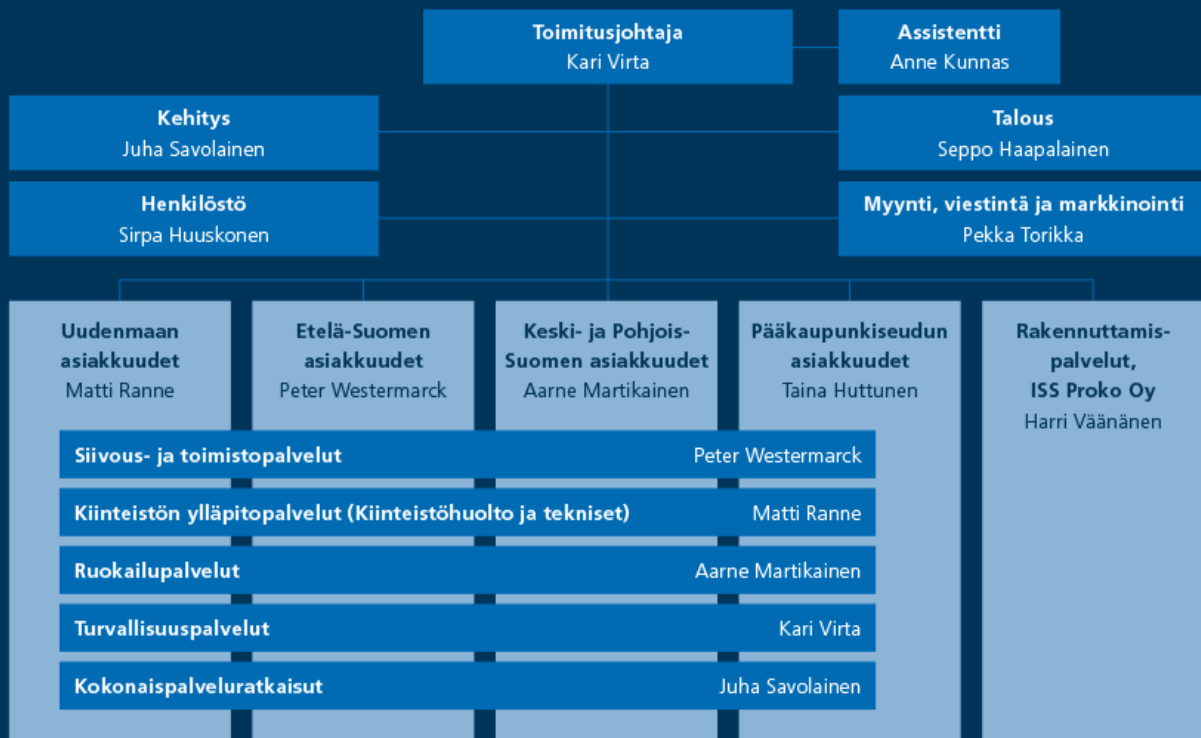
2.3 Hallintokäytännöt

ISS:n globaalin konsernin hallintorakenne on kaksitasoinen. Se koostuu hallituksesta ja konsernin johtoryhmästä. Hallitus tarkastelee säännöllisesti konsernin hallintoa, sen toimintoja, liiketoimintaympäristöä ja lakisääteisiä velvollisuuksia. Konsernin johtoryhmä on hyväksynyt ISS:n hallinto-ohjeistuksen, joka on otettu käyttöön kaikissa ISS:n toimintamaissa, myös Suomessa. Konsernin sisäinen tarkastus valvoo, että paikalliset yksiköt toimivat tämän ohjeistuksen mukaisesti.

Suomessa noudatetaan samaa kaksitasoista hallintorakennetta. Suomen ISS Palvelut -konsernin hallitus seuraa konsernin strategian toteuttamista ja vastuullisten toimintatapojen toteutumista Suomessa. Suomen johtoryhmä vastaa konsernissa määriteltyjen ohjeiden ja käytäntöjen toteutumisesta sekä täydentää toimintatapaohjeita tarvittavin osin maakohtaisella ohjeistuksella.

ISS Palvelut Oy:n hallitukseen kuuluvat puheenjohtaja Troels Bjerg sekä jäsenet Christian Kofoed Jakobsen ja Bjørn Raasteen. ISS Palveluiden johtoryhmään kuuluvat toimitusjohtaja Kari Virta, talousjohtaja Seppo Haapalainen, henkilöstöjohtaja Sirpa Huuskonen, kehitysjohtaja Juha Savolainen, kaupallinen johtaja Pekka Torikka, pääkaupunkiseudun asiakkuudet -liiketoimintayksikön johtaja Taina Huttunen, Uudenmaan asiakkuudet -liiketoimintayksikön johtaja Matti Ranne, Etelä-Suomen -asiakkuudet liiketoimintayksikön johtaja Peter Westermarck ja Keski- ja Pohjois-Suomen -asiakkuudet liiketoimintayksikön johtaja Aarne Martikainen. Vuonna 2013 johtoryhmä kokoontui 15 kertaa.

Organisaatio 2013



Kaikessa ISS:n toiminnassa noudatetaan seuraavia perusperiaatteita:

1. Lakien noudattaminen

Paikallisia lakeja ja määräyksiä noudatetaan aina.

2. ISS:n arvot ja johtamisen periaatteet

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

3. ISS:n eettiset periaatteet (code of conduct)

Jokaisen työntekijän velvollisuus on tuntea ja noudattaa myös ISS:n eettisiä periaatteita. Esimiehen tehtävänä on varmistaa, että ISS:n liiketoimintaa johdetaan eettisten periaatteiden mukaisesti ja henkilöstö tuntee ja noudattaa niitä. Eettiset periaatteet on päivitetty vuonna 2010 yhdenmukaisiksi YK:n Global Compact -periaatteiden kanssa. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan näitä periaatteita hyväksyessään työehtonsa ISS:n kanssa.

4. Poliitikat ja toimintaohjeet

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

ISS:n toimintajärjestelmää parannetaan jatkuvasti hyödyntämällä palautetta ja arviointeja.

ISS:n toimintajärjestelmä on kuvaus ISS:n tavasta toimia (The ISS Way). Toimintajärjestelmä määrittää yhdessä sovitut toimintatavat, joiden tarkoituksena on selkeyttää ja yhtenäistää organisaation toimintaa ja sitä myötä parantaa ISS:n kilpailukykyä ja tehokkuutta. Toimintajärjestelmän avulla ISS

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

ISS:n toimintajärjestelmää parannetaan jatkuvasti hyödyntämällä palautetta ja arviointeja. Toimintajärjestelmä perustuu seuraavien standardien pohjalta:

- ISO 9001:2008, Laadunhallintajärjestelmät
- ISO 14001:2004, Ympäristöjärjestelmät
- OHSAS 18001:2007, Työterveys- ja -työturvallisuusjohtamisjärjestelmät

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

2.4 Yritysvastuun johtaminen

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

Vastuullisuustavoitteita toteutetaan läpi organisaation.

Vastuullisuustavoitteita toteutetaan myös yksikötasolla. Jokainen esimies vastaa muun muassa sairauspoissaolo- ja tapaturmatavoitteiden toteutumisesta sekä taloudellisesta kannattavuudesta omassa yksikössään.

Yritysvastuun toteutumisesta vastaa viime kädessä yrityksen johtoryhmä. Konsernin yritysvastuutoimintamallin mukaisesti johdon edustajana, päätöksentekijänä ja vastuullisuustoimenpiteiden toteuttajana toimii HSE (Health, Safety and Environment) -ohjausryhmä, jossa puhetta johtaa henkilöstöjohtaja. HSE-ohjausryhmä huolehtii, että vastuullisuusasiat huomioidaan liiketoimintastrategian suunnittelussa ja vuosittaisissa toimintasuunnitelmissa.

Osana ISS:n johtamisjärjestelmää ISS suorittaa sisäisiä auditointeja omaan toimintaansa liittyen sekä erikseen sovitusti yhdessä asiakkaan tai hänen nimeämänsä edustajan kanssa. Sisäiset auditoinnit kattavat muun muassa toimintajärjestelmän sisäiset auditoinnit ISS:n toimipisteissä ja asiakaskohteissa, palvelujen konseptinmukaisuuden arvioinnit asiakaskohteissa, asiakassopimuksen ja palvelutasojen toteutumisen yhdessä asiakkaan tai hänen nimeämänsä edustajan kanssa sekä riskiarvioinnit ja -kartoitukset. Sisäisten auditointien tuloksia ja niissä tehtyjen havaintojen pohjalta käynnistettyjen ehkäisevien ja korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti HSE-ohjausryhmän johdon katselmuksissa.

2.5 Vastuullisuuspolitiikka

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

Työelämän periaatteet ja ihmisoikeudet

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

Terveys, turvallisuus ja ympäristö

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

Liiketoiminnan etiikka

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

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



Tarjoamme henkilöstöllemme
asianmukaiset työolot ja turvallisen
työympäristön.

2.6 Vastuunäkökulmat hankintapäätöksissä

Kumppaneiden ja tavarantoimittajien vastuullisuus

ISS huomioi kaikissa tarjouspyynnöissä ympäristönäkökohdat muun muassa pyytämällä tietoja ympäristösertifikaateista ja ympäristömerkityistä tuotteista. Kumppaneiden ja tavarantoimittajien valinta perustuu seuraaviin tekijöihin:

- Toimittajan tulee noudattaa Suomen lakia.
- Toimittajan tulee täyttää ISS:n laatu- ja ympäristökriteerit.
- Toimittajien tulee täyttää HSEQ-kysely. Kyselyssä vastataan terveys-, turvallisuus-, ympäristö- ja laatuksymyksiin.
- Toimittajan tulee noudattaa ISS:n kansainvälistä toimintaohjetta (code of conduct).

Lisäksi huomioidaan kumppanin liiketoiminnan ja tuotteiden laatu sekä logistiset kanavat. HSEQ-kysely pyydetään täyttämään aina sopimuksen uusimisen yhteydessä ja tällöin tarkistetaan, että toiminta täyttää kyselyn tavoitteet.

ISS on edellyttänyt 1.3.2012 lähtien, että kaikkien alihankkijoiden täytyy kuulua Suomen tilaajavastuu.fi -palveluun. Kaikki alihankintasopimukset tehdään ISS:n valmiille sopimus pohjille, joissa on huomioitu lakisääteiset, ympäristö- ja vastuullisuusasiat.

ISS:n toimintamallina on alihankintaketjujen tietoinen vähentäminen ja rajoittaminen yhteen toimijaan. Toimintatavalla ehkäistään harmaata taloutta, jossa yleisesti ketjutetaan töitä alihankkijoilla.



Työsuhdeautojen CO₂ -päästöt saavat olla enintään 140 g/km.

Logistiikka ja työkoneet

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

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

Vastuullinen ruokailu

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

Ympäristövastuu siivouksessa

Siivouksessa ISS on vähentänyt puhdistusaineiden käyttöä ottamalla käyttöön annostelijoita. Puhdistusaineissa ISS suosii tiivisteitä, jotta voidaan säästää pakkausmateriaaleissa ja tehostaa kuljetuksia. ISS pyrkii myös lisäämään ympäristömerkittyjen tuotteiden osuutta valikoimassa.

Vaatteiden kierrätys

ISS on kierrättänyt vuoden 2012 alusta hyväkuntoiset työvaatteet. Ylimääräiset vaatteet palautetaan pesulaan, missä ne pestään, huolletaan ja toimitetaan seuraavalle tarvitsijalle. Kierrättäminen on vähentänyt uusien vaatteiden ostamista vuonna 2013 noin 40 prosentilla verrattuna vuoteen 2011.



Jatkuva
kehittäminen
luo pysyvät
asiakassuhteet.

KATI ULVILA
PALVELUPÄÄLLIKÖ
KUOPIO

2.7 Sidosryhmävuorovaikutus

ISS teetti syksyllä 2012 tutkimuksen, jossa kartoitettiin keskeisiä sidosryhmiä ja heidän odotuksiaan ISS:ää kohtaan. ISS:n merkittävimmät sidosryhmät ovat henkilöstö, työnhakijat, asiakkaat, alihankkijat ja tavarantoimittajat, työntekijä- tai työnantajajärjestöjen edustajat, viranomaiset ja muut ryhmät, kuten media.

Sidosryhmätutkimuksessa havaittiin, että ISS:lle ja sidosryhmille tärkeitä ulottuvuuksia ovat vastuu ympäristöstä, taloudellinen vastuu, vastuu asiakkaalle sekä vastuu henkilöstöstä.



ISS on Kiinteistötyönantajat ry, Palvelualojen työnantajat Palta ry, Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry ja Henkilöstöpalveluyritysten Liitto -työnantajaliittojen jäsen. Kiinteistöpalvelualan, vartiointialan ja matkailu- ja ravintola-alan työehtosopimusten lisäksi ISS soveltaa myös useita muita yleissitovia työehtosopimuksia.

ISS:n toimitusjohtaja Kari Virta on Elinkeinoelämän Keskusliiton EK:n hallituksen jäsen sekä Kiinteistötyönantajat ry:n hallituksen puheenjohtaja. Lisäksi ISS vaikuttaa muun muassa seuraavissa yhdistyksissä: yritysvastuuverkosto FIBS, Finnish Green Building Council FGBC, Rakli ry, Henkilöstöjohdonryhmä HENRY ry, Toimitilajohdon yhdistys FIFMA ry ja Suomen tilaajavastuu Oy. Näiden lisäksi ISS on mukana lukuisten alan ammattijärjestöjen toiminnassa.

2.7.1 Sponsorointi

ISS valitsee sponsorointikohteensa määrittelemänsä sponsorointiohjeistuksen mukaisesti. ISS ei tue uskonnollisia organisaatioita tai toimintaa, jolla on selviä tai piilotettuja poliittisia päämääriä, eikä se myöskään tee pähteisiin, kuten tupakkaan tai alkoholiin, liittyvää sponsorointia.

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

Syksyllä 2012 ISS solmi yhteistyösopimuksen Yrityskylän kanssa. Se on kuudesluokkalaisille suunnattu yhteiskunnan, työelämän ja yrittäjyyden oppimisympäristö. Toimintaa jatkettiin ja laajennettiin vuoden 2013 aikana.

CASE

ISS ja Icehearts edistävät lasten hyvinvointia



Iloista tekemistä yhdessä

Syyskuussa 2013 ISS kutsui Icehearts-kummijoukkueensa iloiseen yhdessäoloon Vantaalle ISS-stadionille. Icehearts ry:n toiminnan tarkoituksena on ennaltaehkäistä lasten syrjäytymistä joukkueurheilun avulla. Päivän aikana Iceheartsin ryhmät pelasivat ja leikkivät ISS:n toimiessa isäntänä. Yksi ryhmistä oli ISS:n kummijoukkue, Vantaan Mikkolan koulun kolmannen luokan oppilaista koostuva 15 lapsen joukkue. Tapahtumassa pelattiin myös Iceheartsin ja ISS:n välinen ystävyysottelu. Icehearts puolestaan haastoi ISS:n salibandy-peliin Lätkä & Säbä -messuille 2.11.2013 Helsingin Messukeskuksessa.

Icehearts ry:n ja ISS:n yhteistyö käynnistyi jo vuonna 2011, jolloin ISS sai omaksi kummijoukkueekseen Mikkolan koulun ekaluokkalaisten ryhmän.

Icehearts ry:n toiminnan tarkoituksena on ennaltaehkäistä lasten syrjäytymistä.

2.8 Henkilöstöedustus

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

ISS:llä oli vuonna 2013 yhteensä 50 luottamushenkilöä, 14 kokopäiväistä työntekijöiden työsuojeluvaltuutettua sekä 13 toimihenkilöiden ja kaksi ylempien toimihenkilöiden oto-työsuojeluvaltuutettua. Konserniyhteistyöryhmä kokoontui vuonna 2013 neljä kertaa. Lisäksi pidettiin luottamusmiespäivän yhteydessä yhteinen vuosittainen yhteistoimintakokous, johon kutsuttiin kaikki luottamusmiehet. Työsuojelutoimikunta kokoontui vuonna 2013 neljä kertaa.

50

Vuonna 2013 ISS:llä oli 50 luottamushenkilöä.

CASE

Yrityskaupan ja ulkoistuksen kautta uusiin tehtäviin



Matti Paakala ja
Juha Mustonen
tulivat ISS:ään
yrityskaupan ja
ulkoistamisen
kautta ja etenivät
lopulta
pääluottamusmiehiksi.

Uusiin tehtäviin

ISS on täynnä tarinoita urallaan edenneistä ihmisistä. Matti Paakala ja Juha Mustonen tulivat ISS:ään yrityskaupan ja ulkoistamisen kautta ja etenivät lopulta pääluottamusmiehiksi.

Matti on työsuojeluvaltuutettu ja aluepääluottamusmies. Hänen osaamisensa ydintä on rakennusalan työehtosopimus. Pääluottamusmies Juha puolestaan tuntee kiinteistöpalvelualan työntekijöitä koskevan työehtosopimuksen. Molemmat aloittivat ISS:ssä aivan muissa tehtävissä, mutta tarttuivat uusiin mahdollisuuksiin, kun niitä tuli eteen.

Matti siirtyi ISS:lle vuoden 2001 alussa yrityskaupan myötä. Hän jatkoi samantyyppisissä työtehtävissä kuin aiemminkin. – Minulla oli takanani luottamusmiesosaamista edellisestä työpaikasta, jossa toimin osa-aikaisena luottamusmiehenä ja työsuojeluvaltuutettuna. Seuraavissa vaaleissa tulin valituksi. Olen ollut työsuojeluvaltuutettuna reilun vuosikymmenen, Matti kertoo.

Matti toimii työsuojeluvaltuutettuna Uudenmaan asiakkuuksien kiinteistön ylläpitopalveluissa. Työ sisältää työsuojelun yhteistoimintaa ja uusien työntekijöiden työturvallisuusperehdytystä ja koulutusta. Matti osallistuu myös työkohteiden riskien arviointiin ja yleisen työturvallisuuden valvomiseen.

– Puhun myös uusille työntekijöille infotilaisuuksissa. Kerron muun muassa työturvallisuuden tärkeydestä ja siitä, että isossa yrityksessä etenemismahdollisuudet ovat hyvät. Ammatinvaihtokin on mahdollinen.

Juha puolestaan siirtyi ISS:lle palveluiden ulkoistamisen yhteydessä vuonna 2007. Työt jatkuivat kuten ennenkin.

– Suuri muutos työnkuvassa tapahtui vuonna 2008, kun minut valittiin pääluottamusmieheksi ja jouduin kouluttautumaan uuteen tehtävääni. Olen siitä lähtien pyrkinyt kehittämään hyvää henkeä talon sisällä. Näkemykseni mukaan työntekijät ja työnantaja toimivat yhteistyössä. Turhaa vastakkainasettelua on syytä välttää.

Juhan työhön kuuluu neuvominen ja kouluttaminen sekä mahdollisten erimielisyyksien ratkaiseminen. Erityisesti maahanmuuttajien asiat ovat ohjautuneet hänen hoidettavikseen. Työ on poikunut myös vastuullisia tehtäviä PAMin valiokunnissa.

LÄHDE: TÖISSÄ-HENKILÖSTÖLEHTI 3/2013

2.8.1 Liikkeenluovutukset

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

Liikkeenluovutusten määrä 2003-2013

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Ka.
Liikkeenluovutuksia	12	12	11	12	14	13	14	9	8	6	13	11
Henkilömäärä	122	86	64	66	380	90	602	60	117	88	162	167

3. Taloudellinen vastuu



Menestyvä
liiketoiminta luo
lukuisia myönteisiä
vaikutuksia
yhteiskuntaan.

SEPPÖ HAAPALAINEN
TALOUSJOHTAJA
ISS PALVELUT

Kannattava liiketoiminta on kaiken vastuullisen yritystoiminnan ydin. ISS:n taloudellisen vastuun tärkeimpiä tekijöitä ovat kasvu, kannattavuus, positiivinen kassavirta, kattava riskienhallinta ja hyvä hallinnointitapa.

3.1 Kannattavuus lähtökohtana

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

Vuonna 2013 ISS maksoi henkilöstökuluja yhteensä 329 miljoonaa euroa, josta palkkoja 266 miljoonaa euroa, eläkemaksuja 46 miljoonaa euroa ja muita henkilöstökuluja 17 miljoonaa euroa. ISS tilitti palkoista ennakonpidätyksiä 54,1 miljoonaa euroa ja veroja 3,5 miljoonaa euroa vuonna 2013. Henkilöstövaltaisia palveluja tuottavana yrityksenä palkkojen ja sosiaalikulujen osuus kokonaiskuluista oli ISS:llä noin 80 prosenttia vuonna 2013.

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

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

Yrityskaupat vuonna 2013

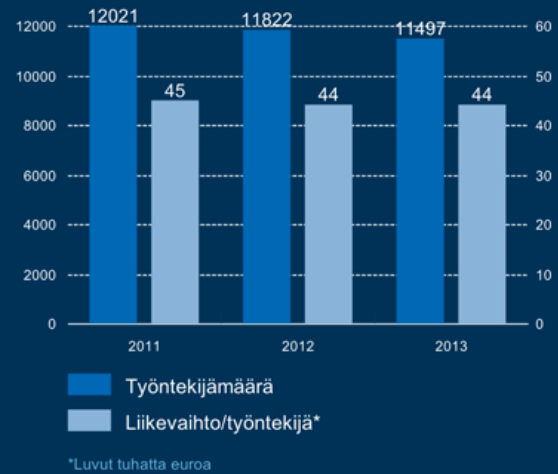
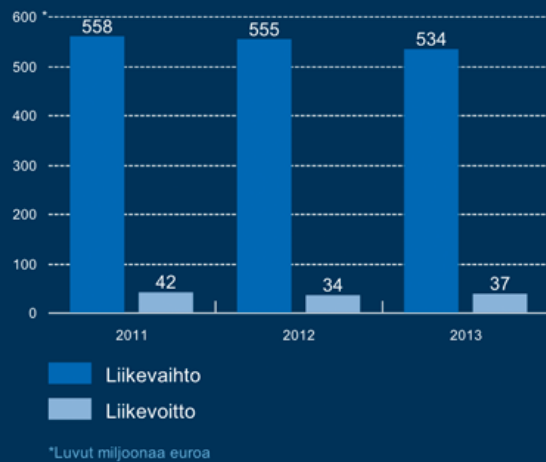
ISS-konserni myi Pohjoismaissa toimivan vahinkosaneerausliiketoimintansa Agilitas Partners LLP:lle, joka on eurooppalainen keskisuuri pääomasijoitusyhtiö. Kauppa julkistettiin 9.6.2013. ISS Palvelut osti lahtelaisen LK Kiinteistöpalvelut Oy liiketoiminnan. Sopimus astui voimaan 1.5.2013, jolloin LK Kiinteistöpalveluiden liiketoiminta ja siihen liittyvät sopimukset siirtyivät ISS Palveluille.

ISS-konserni ja omistus

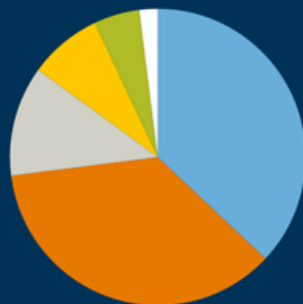
ISS Palvelut on osa kansainvälistä ISS-konsernia, joka on perustettu vuonna 1901 Tanskassa. ISS A/S toimii yli 50 maassa ympäri maailmaa. Konsernin pääkonttori sijaitsee Kööpenhaminassa. ISS:n maailmanlaajuinen liikevaihto vuonna 2013 oli 10,5 miljardia euroa. ISS työllistää yli 533 000 henkilöä.

ISS-konsernin pääomistajia ovat pääomasijoitusyhtiöt EQT Partners ja Goldman Sachs Capital Partners. Lisäksi Ontario Teachers' Pension Plan ja KIRKBI Invest A/S omistavat yhteensä noin 26 prosenttia ISS-konsernista. ISS on ilmoittanut, että sen tarkoituksena on listautua Kööpenhaminan pörssiin 2014 aikana.

3.2 Talouden tunnusluvut



Liikevaihdon jakauma 2013 (%)



Siivouspalvelut	37
Kiinteistön ylläpitopalvelut	36
Turvallisuuspalvelut	12
Tukipalvelut	8
Ruokailupalvelut	5
Rakennuttamispalvelut	2

Tämän raportin taloudelliset luvut sisältävät kaikki ISS:n Suomessa toimivat yhtiöt. ISS Palvelut Holding AB (Ruotsi) ja osakkuusyhtiö Opset eivät sisälly lukuihin. Raportoidut luvut sisältyvät ISS A/S konsernin julkaise-
maan konsernitilinpäätökseen.

ISS Palvelut	2011	2012	2013
Liikevaihto, milj. eur	558	555	534
Liikevoitto, milj. eur	42	34	37
Henkilöstökulut, milj. eur	330	338	329
Ostetut tavarat, materiaalit ja palvelut, milj. euroa	178	176	162
Maksetut verot, milj. euroa	5,7	3,7	3,5
Nettorahoituskulut, milj. euroa	9,3	11,5	12,0
Investoinnit, milj. euroa	7,4	4,9	5,8
Operatiivinen kasvu, %	8,8	1,6	-3,1

3.3 Investoinnit

ISS on palveluyhtiö, joka tuottaa henkilöstövaltaisia tukipalveluita. Merkittävimmät investoinnit vuonna 2013 keskittyivät henkilöstöjohtamisen kehittämiseen sekä työtyytyväisyyden ylläpitoon ja parantamiseen. Vuonna 2013 ISS:n toimihenkilöt käyttivät koulutukseen yhteensä 44 800 tuntia eli keskimäärin 5 päivää per toimihenkilö ja työntekijät 63 400 tuntia eli keskimäärin päivä per työntekijä.

Muihin investointeihin käytettiin 5,8 miljoonaa euroa vuonna 2013. Investoinnit liittyivät työkoneiden ja kaluston uusimiseen sekä IT-ohjelmistojen hankintaan.

[Lue lisää: ISS-konsernin taloudellinen vastuu](#)

Vuonna 2013 ISS:n toimihenkilöt käyttivät koulutukseen yhteensä 44 800 tuntia ja työntekijät 63 400 tuntia.

4. Henkilöstövastuu



Tyytyväinen ja sitoutunut henkilöstö on ISS:n tärkein pääoma ja liiketoimintastrategian perusta. Menestyksekkäs ja asiakkaan tarpeet täyttävä palvelu edellyttää vahvaa panostusta henkilöstön hyvinvointiin, ammattimaisuuteen ja kykyyn palvella asiakasta. Henkilöstön työterveyden, -turvallisuuden ja -kyvyn varmistaminen on keskeinen osa ISS:n johtamista ja päivittäistä toimintaa.

4.1 Henkilöstön johtaminen

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

Hyvä esimiestyö on keskeistä henkilöstön sitoutuneisuuden ja motivaation lisääjänä.

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

ISS varmistaa lain ja työehtosopimusten mukaisen toiminnan riittävällä koulutuksella, sisäisillä ohjeistuksilla ja valvonnalla. Keskitetyn työsuhdeneuvonnan lisäksi jokaisessa ISS:n liiketoimintayksikössä toimii oma henkilöstöpäällikkö esimiesten ja henkilöstön tukena mm. työhyvinvointi-, koulutus- ja työsuhteasioiden hoitamisessa. Henkilöstöjohtamisessa esimiehiä tukee HRM-järjestelmä, joka kokoaa kaikki työsuhteen elinkaareen liittyvät ohjeistukset ja mallipohjat, uudet työ sopimukset ja työntekijöiden henkilötiedot. Henkilöstön hyvinvoinnin tukemiseksi on ISS:llä otettu käyttöön aivan uudenlainen sähköinen työturvallisuus-, terveys- ja työkykyjärjestelmä, eli TTT-järjestelmä. Se on työkalu ennakoivaan työhyvinvoinnin, työkyvyn ja työturvallisuuden johtamiseen. Järjestelmä on kehitetty ISS:n tarpeiden mukaan.

ISS kouluttaa esimiehiä henkilöstön johtamisessa, varhaisen välittämisen mallissa ja työsuhteasioissa säännöllisesti. Esimiehiä koulutetaan esimerkiksi itsensä ja monimuotoisen tiimin johtamisessa, vaikeiden asioiden puheeksiottamisessa, yhteistoiminta-asioissa, liikkeen luovutuksissa sekä muissa työsuhteasioissa. Esimiesten perehdytykseen kuuluu työsuhteasioiden verkkokurssin "Työsuhteen solmiminen ja päättäminen" suorittaminen. 165 esimiestä suoritti kyseisen verkkokoulutuksen vuonna 2013.

4.2 Monimuotoisuus voimavarana

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

ISS työllistää yli 90 eri kansallisuutta.

Monimuotoisuus tarkoittaa ISS:llä erilaisia ihmisiä: maahanmuuttajia, ikääntyviä, harjoittelijoita, osatyökykyisiä ja erilaisia koulutus- tai kokemustaustoja omaavia henkilöitä, jotka ovat kaikki ISS:lle yhtä suuri voimavara.

ISS:n ikäjakauma oli vuonna 2013 molemmista ääripäistään tasainen: sekä alle 25-vuotiaita että yli 55-vuotiaita oli lähes saman verran eli 17 prosenttia. Vuonna 2013 ISS työllisti kaikkiaan 93 kansallisuutta.

Monimuotoisuusperiaatteet huomioidaan ISS:n jokapäiväisessä toiminnassa monin tavoin: esimies- ja palveluohjaajavalmennuksissa, kesätyöntekijöiden ja maahanmuuttajien rekrytoinneissa, ikäjohtamisen ohjelmassa, osatyökykyisten työn räätälöinnissä sekä uusille työntekijöille suunnattujen oppimiskeskusten muodossa.

CASE

Amisten terveiset työelämälle Dialogin avulla



ISS ja amikset Dialogiin paremman työelämän puolesta

ISS on mukana Ellun Kanojen vetämässä Dialogi-hankkeessa, jossa selvitetään ammattiin opiskelevien työelämään liittyviä asenteita ja toivomuksia. Hankkeen tavoitteena on luoda vuoropuhelua amisten ja heidän tulevien työnantajensa välille.

– Ammattiin opiskelevat ovat erittäin tärkeä kohderyhmä ja haluttuja työntekijöitä. Heidän ajatuksistaan ja asenteistaan työelämää kohtaan on kuitenkin saatavilla vähän tietoa. Siksi haluamme kuulla suoraan heiltä, mitä he odottavat työelämältä ja ammatilliselta tulevaisuudeltaan, henkilöstöjohtaja Sirpa Huuskonen toteaa.

4.3 Merkittävä työllistäjä

Puhtaat tilat
houkuttelevat
ostoksille.

VONEVILAT RUUHIMÄKI
TOIMITILAHUOLTAJA
JYVÄSKYLÄ



1 200

ISS työllisti 1 200
kesätyöntekijää.

Vuonna 2013 ISS:llä oli avoinna yli 4 600 tehtävää. ISS:llä on merkittävä rooli myös maahanmuuttajien ja nuorten työllistämisessä. ISS on lisäksi yksi suurimmista kesätyöpaikkoja tarjoavista yrityksistä koko maassa. ISS rekrytoi noin 1 200 kesätyöntekijää eri puolilla maata vuonna 2013.

ISS kannustaa työntekijöitään kouluttautumaan ja kehittämään taitojaan sekä yrityksen sisäisissä koulutuksissa että ammatillista koulutusta tarjoavissa oppilaitoksissa. Ammatillisen osaamisen lisäksi ISS:llä panostetaan asiakaspalvelu- ja tiimityötaitojen kehittämiseen sekä turvallisuuskoulutukseen.

4.3.1 Monipuolisia töitä erilaisille ammatti- ja henkilöstöryhmille

Suomen kolmanneksi suurimpana yksityisenä työnantajana ISS on mukana rakentamassa suomalaista yhteiskuntaa, jossa kaikille löytyy työ ja jossa jokaisella on oikeus hyvään työpaikkaan.

Vuonna 2013 ISS Palvelut Oy työllisti 1 965 uutta työntekijää vakituisiin työsuhteisiin ja 2 716 työntekijää määräaikaisiin työsuhteisiin. Määräaikaiset työntekijät sisältävät myös kesätyöntekijät ja muut kausiluontoiset työntekijät. Lisäksi ISS Henkilöstöpalvelut Oy työllisti vuonna 2013 noin tuhat uutta vuokratyöntekijää. Henkilöstön vaihtuvuus vuonna 2013 oli koko henkilöstön osalla 23,2 prosenttia.

1 965

ISS työllisti 1 965 uutta työntekijää vakituisiin työsuhteisiin.

CASE

Työn ja opiskelun yhdistäminen on sujuvaa

Työharjoittelu
antoi hyvät
valmiudet
uran jatkolle
ISS:llä.

HENRI ROSENlund
PALVELUESIMIES
HELSINKI



Uramahdollisuudet avoinna

Ura ISS:llä voi aueta opiskelijalle yllättävästikin. Näin kävi insinööriopiskelija Henri Rosenlundille, joka nappasi vakituisen työpaikan jo opiskeluaikanaan. Henri työskentelee palveluesimiehenä paloturvallisuusosastolla ja viimeistelee samalla opintojaan.

– Aloitin paloturvallisuusosastolla työnjohtoharjoittelussa vuoden 2012 alussa. 2013 maaliskuussa siirryin osaston sisällä vakituisen palveluesimiehen tehtävään, hän kertoo.

Henri opiskelee Metropolia Ammattikorkeakoulussa talotekniikan insinööriksi. Opinnut hän aloitti syksyllä 2009, ja valmistuminen häämöttää lähitulevaisuudessa. Henri teki nykyistä tehtäväänsä vastaavia töitä jo opintoihin kuuluneessa harjoittelussa.

– Työn ja opiskelun yhdistäminen sujui luontevasti, sillä vuoden kestänyt työharjoittelu oli kokoaikainen. Se antoi hyvät valmiudet uran jatkolle ISS:llä. Talo oli jo tuttu, ja työtehtävät houkuttelivat jäämään.

Palveluesimiehen tehtävän myötä Henrin vastuualue on kasvanut. Nykyinen työ vastaa ammattikorkeakoulun insinööriopintoja hyvin. Paloturvallisuusasioita ei ole opinnoissa käsitelty, mutta työnjohtopuoli on jo koulutusohjelmasta tuttu.

– Työhöni kuuluu tarvittavien asennustöiden resursointia sekä tarjousten laskemista erilaisiin projekteihin. Alaisia minulla on kahdeksan, Henri kertoo.

Hän on tyytyväinen siihen, että isossa yrityksessä tehtäviä on tarjolla eri alojen opiskelijoille.

– On hyvä, että ISS tarjoaa työmahdollisuuksia nuorille ja opiskelijoille. Esimerkiksi kiinteistöjen ylläpitopalveluissa työskentelee jonkin verran opiskelijoita.

LÄHDE: TÖISSÄ-HENKILÖSTÖLEHTI 2/2013

4.3.2 Työhönoton periaatteet

ISS arvostaa hakijoidensa työnhakuun käyttämää aikaa ja on sitoutunut antamaan kaikille hakijoille palautteen hakemuksen saapumisesta ja avoimen haun rekrytointipäätöksistä. ISS:n sähköinen työnhakulomake ja yhdenmukainen tapa rekrytoida samantarvoistavat hakijoita.

ISS noudattaa työhönotossa seuraavia periaatteita:

- Jokaisessa rekrytinnissa arvioidaan hakijan soveltuvuutta tehtävälle asetettuihin kriteereihin.
- Hakeminen ISS:lle on aina luottamuksellista, eikä hakemustietoja luovuteta ilman hakijan lupaa eteenpäin.
- Suositukset kysytään vain hakijan luvalla.
- Hakijoita kohdellaan kunnioittavasti, tasapuolisesti ja luottamuksellisesti läpi rekrytinnin.

ISS palkkaa vuosittain noin 1 200 kesätyöntekijää ja oli myös vuonna 2013 mukana Vastuullinen kesäduuni -kampanjassa, jonka viiteen periaatteeseen ISS on sitoutunut:

- Mielekäs työ ja kohtuullinen palkka.
- Hyvä hakijakokemus.
- Perehdytys ja ohjaaminen.
- Oikeudenmukaisuus ja tasapuolisuus.
- Kirjallinen työsopimus ja työtodistus.

800

ISS työllisti liki 800
taustaltaan työtöntä.

Suurista hakijamääristä huolimatta ISS on ajoittain jo nyt ja tulevaisuudessa yhä enenevässä määrin työvoiman saatavuushaasteiden edessä. Siksi ISS haluaa jatkossa tarjota yhä useammin väylän työelämään myös vastavalmistuneille ja vailla ammatillista koulutusta oleville nuorille, pitkään työtä vailla olleille aikuisille, alan vaihtajille, osatyökykyisille sekä oppisopimusopiskelijoille ja -harjoittelijoille. Vuonna 2013 ISS työllisti taustaltaan työttömiä henkilöitä liki 800. ISS:n tavoitteena on olla palvelualan halutuin ja vastuullisin työnantaja.

CASE

Lue, miten ISS osallistuu nuorten aikuisten työllistämiseen ja kouluttamiseen

ISS mukana Nuorisotakuussa

Nuorisotakuu on yksi hallituksen kärkihankkeista. Sillä tavoitellaan nuorten työllisyyden edistämistä ja syrjäytymisen ehkäisyä. Suomen kolmanneksi suurimpana yksityisenä työllistäjänä ISS osallistuu aktiivisesti nuorten aikuisten osaamisohjelmaan kartoittamalla muun muassa kaikki sen piiriin kuuluvat työntekijänsä ja ohjaamalla heitä aktiivisesti kohti tutkintotoivoitteista koulutusta.

– Huolehdimme, että koulutus- ja urapolut tulevat entistä näkyvimiksi sekä henkilöstölle että työnhakijoillemme ja korostamme ammatillisen koulutuksen merkitystä sekä nykyisissä että tulevaisuuden työtehtävissä, henkilöstöjohtaja Sirpa Huuskonen sanoo.

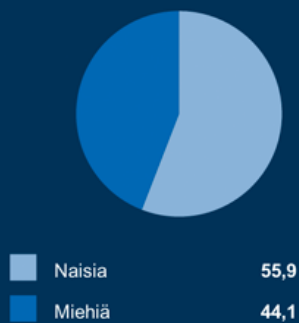
Osallistuminen valtakunnalliseen Nuorisotakuu-hankkeeseen on tärkeä osa ISS:n yritys vastuuta. Kiinteistöpalveluala tarvitsee jatkuvasti uusia työntekijöitä, ja ISS:lle on tärkeää parantaa alan vetovoimaa nuorten keskuudessa.

– Kiinteistöpalvelualalta eläköityy muutaman vuoden sisällä tuhansia työntekijöitä. Sen vuoksi meillä on tärkeää korostaa alan monipuolisia työtehtäviä ja uramahdollisuuksia. Meillä on tarjota työtä, jota ei voi siirtää ulkomaille, Sirpa Huuskonen jatkaa.

Kiinteistöpalveluala tarvitsee jatkuvasti uusia työntekijöitä.

4.4 Henkilöstö lukuina 2013

Henkilöstön jakauma
sukupuolen mukaan (%)



Henkilöstön
ikäjakauma (%)



Työsuhteiden
kesto*

Yli 2 vuotta työsuhteessa olleet	70,9
Yli 5 vuotta työsuhteessa olleet	47,3
Toistaiseksi voimassa olevat työsuhteet	92,7

*vuoden 2013 lopussa (%)
(toistaiseksi voimassa olevat
työsuhteet)

Määräaikaiset
työntekijät
1 207

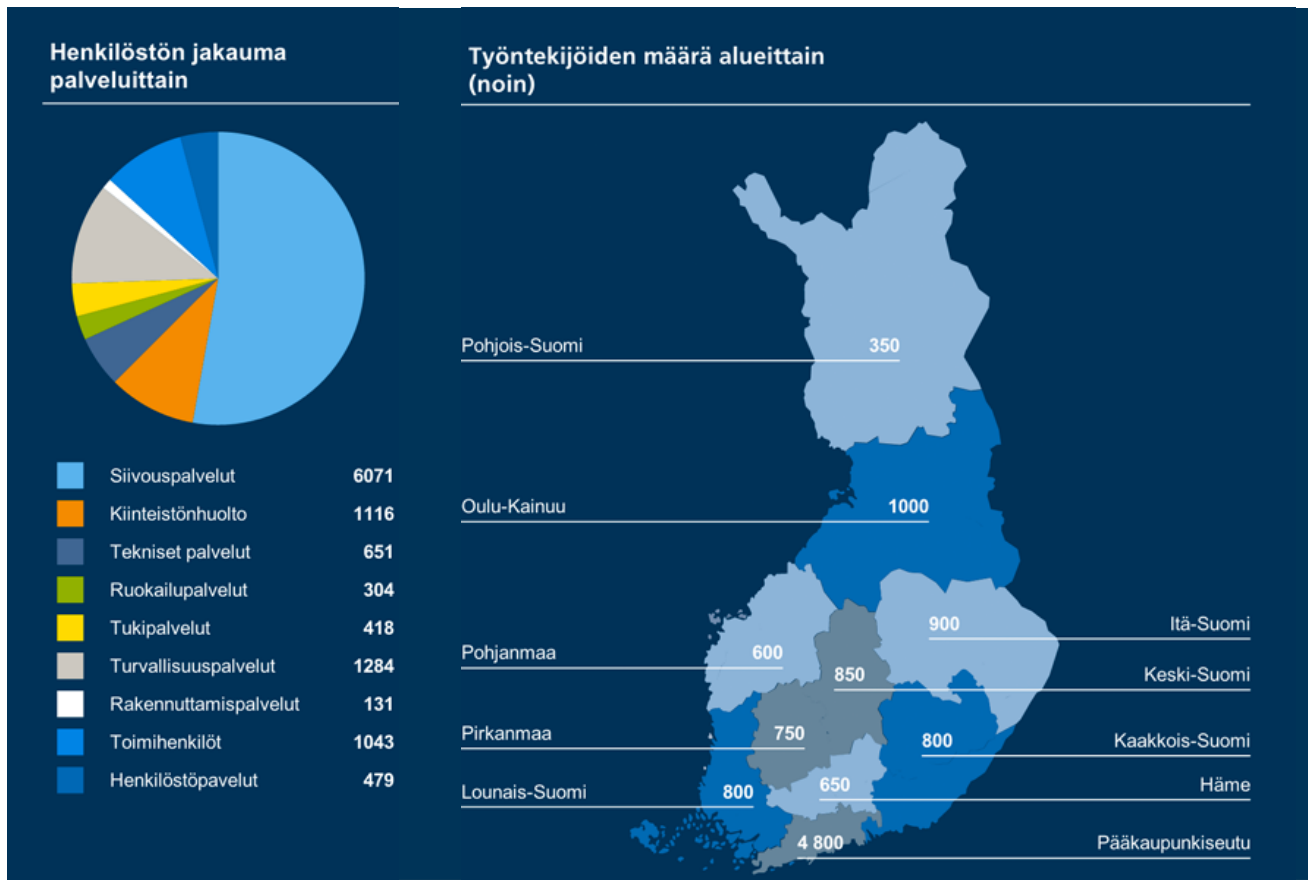
Vakituiset
työntekijät
10 290

Kokoaikaiset
työntekijät
7 563

Osa-aikaiset
työntekijät
3 934

Toimihenkilöt
1 216

Työntekijät
10 281



4.5 Hyvissä voimissa – henkilöstön työhyvinvointi



Rakennan terveellistä ja turvallista huomista.

JARITA HUOTARI
PROJEKTIPÄÄLLIKKÖ
RAKENNUTTAMISPALVELUT
HELSINKI

ISS on palveluntuottaja, jonka kilpailukyky rakentuu osaavien työntekijöiden ammattitaidosta. Siksi henkilöstön terveys, turvallisuus ja työkyky ovat ensiarvoisen tärkeitä, ja niiden turvaaminen kuuluvat tärkeänä osana johtamisperiaatteisiin.

ISS:ssä noudatetaan ISS-konsernin terveys-, turvallisuus- ja ympäristöjohtamisjärjestelmää (HSE Management System) ja ISS Palveluiden toimintajärjestelmää, jotka pohjautuvat OHSAS 18001 ja ISO 14001 -standardeihin. Järjestelmässä on kuvattu terveys-, turvallisuus- ja ympäristöasioiden hallinta ja kehittäminen.

Ennakoi, seuraa, reagoi

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

ISS:n terveys-, turvallisuus ja työkykyjohtaminen perustuu kolmeen asiaan: ennakoi, seuraa ja reagoi. Olennaista on myös tiivis yhteistyö ja yhteisesti sovitut toimintamallit muun muassa työterveyshuollon ja vakuutusyhtiöiden kanssa. Työturvallisuus-, työterveys- ja työkykyasioita koordinoi henkilöstöyksikön niin sanottu TTT-tiimi.

Tavoitteet ja painopistealueet vuosille 2013–2015

Hyvissä voimissa -työhyvinvointiohjelman päämääränä 2013–2015 on lisätä henkilöstön työhyvinvointia ja hallita työkyvyttömyyden kustannuksia vähentämällä henkilöstöön kohdistuvia työturvallisuus-, terveys- ja työkykyriskejä. Henkilöstön työkyvyn tukeminen läpi työuran edistää myös ISS:n houkuttelevuutta vastuullisena työnantajana.

Tavoitteena on vuoteen 2015 mennessä:

- säilyttää sairauspoissaolot korkeintaan tasolla 5,0 prosenttia
- alentaa tapaturmataajuus (LTIF) tasolle 14
- lisätä turvallisuushavaintojen määrää: 2 havaintoa/ISS:läinen
- vakiinnuttaa TYEL-maksuluokat tasolle 3–4
- nostaa keskimääräistä eläkeikää 63,5 vuoteen.

Työhyvinvoinnin mittareina seurataan myös HEHKU henkilöstötutkimusta, vaihtuvuutta sekä henkilöstötuottavuutta.

Työhyvinvointiohjelman painopistealueina 2013–2015:

- esimiestyön ja ennaltaehkäisevän työturvallisuus-, terveys- ja työkykytoiminnan vahvistaminen
- henkilöstön osallistaminen oman työn kehittämiseen
- jokaisen työntekijän vastuuna on oman ja työyhteisön hyvinvoinnin edistäjänä
- työturvallisuusyhteistyön tiivistäminen asiakkaiden kanssa yhteisellä työpaikalla.

Lisäksi laaditaan vuosittaiset työturvallisuus-, terveys- ja työkykysuunnitelmat. Toimintaa suuntaavat myös työsuojelun ja työterveyshuollon toimintaohjelmat.

Hyvissä voimissa mittarit**-2000**

Tapaturmapoissaoloja oli yli 2 000 päivää vähemmän kuin vuonna 2012.

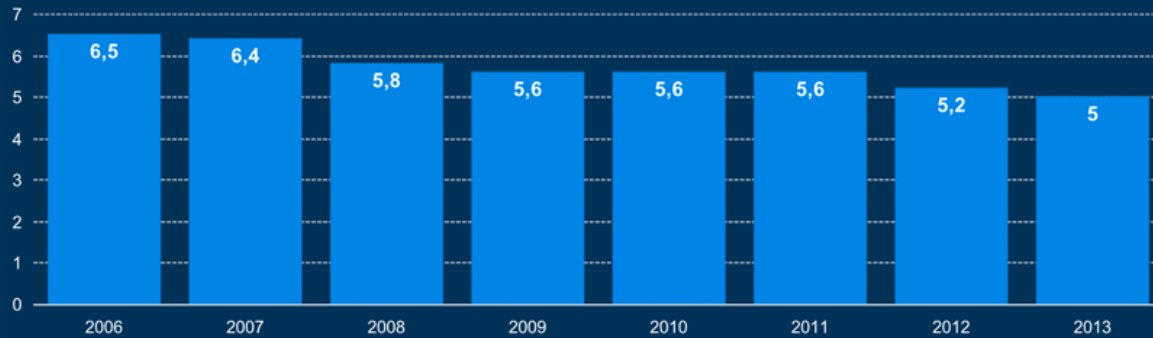
-20%

Työtapaturmien määrä väheni 2012–2013.

-7%

Sairauspoissaolopäivät laskivat seitsemän prosenttia eli henkilöstö sairasti yli 10 000 päivää vähemmän kuin edellisvuonna.

Sairauspoissaolot (%)



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

4.5.1 Työhyvinvoinnin ennakoiva johtaminen

Henkilöstön hyvinvoinnin tukemiseksi on ISS:llä otettu käyttöön aivan uudenlainen sähköinen työturvallisuus-, terveys- ja työkykyjärjestelmä, eli TTT-järjestelmä. ISS:n tarpeiden mukaan kehitetty TTT-järjestelmä on työkalu ennakoivaan työhyvinvoinnin johtamiseen. Järjestelmän avulla ISS voi entistä paremmin reagoida työturvallisuutta tai työkykyä uhkaaviin tekijöihin muun muassa turvallisuushavaintojen tai sairauspoissaoloherätteiden avulla. Uraauurtavaksi järjestelmän tekee se, että se on käytössä myös työterveyshuollolla sekä eläke- ja tapaturmavakuuttajilla. Tämä tiivistää yhteistyötä ja parantaa työhyvinvoinnin johtamista entisestään.

TTT-järjestelmä on työkalu ennakoivaan työhyvinvoinnin johtamiseen.

Vuoden 2013 aikana ISS koulutti esimiehiä, työterveyshuoltoa ja eläkevakuuttajia käyttämään järjestelmää aktiivisesti ja monipuolisesti. Entistä parempi varhaisen tuen mallin mukainen toiminta, varhainen reagointi sairauspoissaoloihin sekä hyvä yhteistyö työntekijöiden, esimiesten ja työterveyshuollon välillä omalta osaltaan vaikuttivat sairauspoissaolojen vähentämiseen ja eläkeriskien hallintaan.

4.5.2 Panostusta ennaltaehkäisevään työterveyshuoltoon

ISS:n työterveyshuollossa painopiste on ennaltaehkäisevässä toiminnassa eli niissä toimenpiteissä, joiden avulla ylläpidetään ja edistetään työntekijän terveyttä ja työkykyä. Erityisesti on kiinnitetty huomioita alalle tyypillisten tuki- ja liikuntaelinvaivojen ennaltaehkäisyyn ja hoitoon lisäämällä esimerkiksi työfysioterapeuttien ohjausta ja neuvontaa sekä suunnattuja työpaikkakäyntejä. Tavallisten työpaikkaselvitysten lisäksi työterveyshuolto teki vuonna 2013 tuotekohtaisia perusselvityksiä. Niissä on ollut tavoitteena kartoittaa ja arvioida ammattikohtaiset terveys- ja turvallisuusriskit. Tätä työtä jatketaan vuoden 2014 aikana.

ISS:n työterveyshuollossa painopiste on ennaltaehkäisevässä toiminnassa.

4.5.3 Työkykyä tukemassa

Varhaisen tuen malli on ollut jo pitkään käytössä ISS:llä, ja TTT-järjestelmän avulla sen käyttöä on voitu lisätä merkittävästi. Esimiesten saamat sairauspoissaoloherätteet auttavat varhaisempaan reagointiin kuin aiemmin. Käytössä on myös tuetun työhön paluun malli, joka sisältää muun muassa yhteydenpidon sairauslomalla olevaan työntekijään, työhön paluun suunnittelun ja työhön paluun tuen. Yksi merkittävä työkyvyn tukemisen malli on ISS:n sisäinen työkykyrahasto, jonka avulla tuetaan osatyökykyisten työntekijöiden työssä pysymistä tai työhön paluuta. Tässä toiminnassa tärkeän roolin saavat ISS:n omat työhönvalmentajat, joiden resursseja lisättiin vuonna 2013.

Esimiesten saamat sairauspoissaoloherätteet auttavat aiempaa varhaisempaan reagointiin.

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

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

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



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

ESIMIES PYYTÄÄ SISKON KESKUSTELEMAAN TYÖKYVYSTÄ JA TYÖTEHTÄVISTÄ.

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

Kiitos, sitä voisi kokeilla!



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

PALAUTEKESKUSTELU TUOTTAA TULOSTA JA SISKO ON TAAS TYÖN TOUHUSSA.



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

4.5.4 Työkykyä edistäviä hankkeita

Ikäohjelma

ISS:llä käynnistyi vuonna 2013 Hyvissä voimissa kaiken ikää -ikäohjelmahanke, jonka tavoitteena on parantaa työntekijöiden hyvinvointia, vähentää sairauspoissaoloja ja pidentää työuria. Ikäohjelman kohderyhmänä on ensimmäisessä vaiheessa +55-vuotiaat. Lokakuusta 2013 lähtien ryhmä 55 vuotta täyttäneitä on osallistunut ikäohjelmaan kuuluviin hyvinvointivalmennuksiin. Jatkossa ikäohjelma laajenee koskemaan kaikenikäisiä.

Ikäohjelman osa-alueita ovat henkilöstösuunnittelu yritys- ja yksikötasolla, ikäjohtaminen esimiestyössä, hyvinvointivalmennukset ikääntyville sekä työterveyshuollon tuki ikääntyville. Näihin osa-alueisiin kuuluu muun muassa osaamisen jakamista, urakeskusteluja ja tarvittaessa työkuva muokkausta ja joustoja, hyvinvointivalmennusta sekä hyvinvointisuunnitelmien laatimista. Työtä voidaan räätälöidä esimerkiksi työaikaa, -kohdetta ja -menetelmiä muokkaamalla.

63,3v

Keskimääräinen
eläköitymisikä nousi 63,3
vuoteen.

Savuton ISS

Vuoden 2013 aikana ISS edisti aktiivisesti Savuton ISS -periaatteita, ja yhtiö on vaihteittain siirtynyt savuttomaksi työpaikaksi. ISS haluaa ylläpitää ja parantaa työntekijöidensä terveyttä ja työhyvinvointia edistämällä tupakoimattomuutta ja tukemalla tupakoinnin lopettamista.

Henkilöstötyytyväisyyskysely HEHKU

Vuosittain toteutettava henkilöstötyytyväisyyskysely kertoo, mitä henkilöstölle kuuluu. HEHKU-kyselyssä jokaisella on mahdollisuus antaa johdolle ja esimiehelleen palautetta sekä kertoa omista työhön, työyhteisöön tai ISS:ään liittyvistä ajatuksistaan, kokemuksistaan tai ideoistaan. Saadut tulokset ja niistä johdettavat kehittämistoimenpiteet käydään läpi sekä koko organisaation tasolla että tiimikohtaisesti. Vuonna 2013 HEHKU -kyselyn kaikkien kysymysten keskiarvo oli 4,1 (asteikolla 1 huonoin-5 paras). Tulos oli sama kuin vuonna 2012.

Työntekijöiden työmotivaatiota ja työkyvykkyyttä mittaavien kysymysten avulla arvioidaan työntekijöiden sitoutuneisuutta. Vuoden 2013 HEHKU-kyselyn tulokset osoittivat, että suurin osa työntekijöistä kokee pystyvänsä tekemään työnsä hyvin sekä ovat motivoituneita työn tekemiseen. Vuonna 2013 sitoutuneisuustulos oli 4,5 (asteikolla 1 huonoin-5 paras), mikä oli sama kuin vuonna 2012. Henkilöstön pysyvyyttä kuvaava tulos pysyi niin ikään samana kuin edellisvuonna, noin 80 % työntekijöistä ilmoitti haluavansa jatkaa työskentelyä ISS:llä.

HEHKU-kyselyyn vastanneet toivoivat vuonna 2013 kohennusta mahdollisuuksiinsa edetä työssään ja vaihtaa työtään. Myös esimiestyön vuorovaikutuksen osalta koettiin kehittämistarvetta.

4,5

HEHKU: henkilöstön
sitoutuneisuus 4,5.

CASE

HEHKU -kyselyllä työntekijät pääsivät vaikuttamaan työhyvinvointiin

HEHKU on
yhteinen
asia.

KAISA LUSENIUS
PALVELUESIMIES
TURKU

HEHKUta ihmeessä!

Kaikki ISS:läiset voivat vaikuttaa työpaikkansa kehittämiseen vastaamalla vuosittain toteutettavaan henkilöstön hyvinvointikyselyyn HEHKUun. – Kyselyyn vastaaminen on verrattavissa äänestämiseen. Jokainen pääsee kertomaan mielipiteensä. Hehkuun vastaavat kaikki päälliköitä myöten – kyseessä on yhteinen asia, kertoo siivouspalveluiden palveluesimies Kaisa Lusenius Turusta.

Kaisa palkittiin vuonna 2012 hyvistä Hehku-kyselyn tuloksista. Hänen alaistensa vastausprosentti oli korkea, ja hän sai heiltä hyvät arviot esimiestyöstä. – Jotta mahdollisimman moni vastaisi, järjestän tilaisuuden, jonka aikana työntekijät täyttävät Hehku-kyselyn. Näin kyselykaavake ei jää kotiin seilaamaan.

Tulokset käydään yhteisissä kokouksissa läpi, ja työntekijät pääsevät vaikuttamaan työhönsä. Jatkosuunnitelmat tehdään tulosten pohjalta.

LÄHDE: TÖISSÄ-HENKILÖSTÖLEHTI 3/2013

Hehkun kautta henkilöstö voi vaikuttaa omaan työhönsä.

4.5.5 Työturvallisuus

Tapaturmat ISS:llä ovat vähentyneet pitkällä aikavälillä. Tapaturmataajuus (LTIF) ja tapaturmapoissaolot vähenivät myös vuonna 2013 edelliseen vuoteen verrattuna. Nämä tulokset ovat seurausta oikean suuntaisista työturvallisuustoimenpiteistä, kuten liukkauden hallinnan ohjelmasta. ISS:n tavoitteena on tapaturmaton työpaikka, jonka vuoksi jatkossa panostetaan johdon, esimiesten ja henkilöstön turvallisuusosaamisen lisäämiseen entisestään sekä tuotteiden osalta erityisesti kiinteistöjen ylläpitopalvelujen työturvallisuuden kehittämiseen.

-2000

Tapaturmapoissaoloja oli yli 2 000 päivää vähemmän kuin vuonna 2012.

Suunta 100 -visio

ISS:n työterveys-, työturvallisuus- ja ympäristövision nimi on 100.

1: Me pyrimme olemaan numero 1 omalla alallamme ja haluamme, että meidät tunnustetaan alan johtavaksi toimijaksi työterveys-, työturvallisuus- ja ympäristöasioissa,

0: vakavien tapausten ja työtapaturmien määrä työpaikoillamme on nolla ja

0: työpaikoillamme ei satu yhtään työtapaturmapohjaista kuolemantapausta.

Vuonna 2013 ISS toteutti seuraavia työturvallisuustoimenpiteitä Nolla tapaturmaa -ta-voitteen saavuttamiseksi:

- Työturvallisuussäätöjen animaatiovideo otettiin käyttöön
- Turvallisuushavaintokampanja
- Riskienarviointimalli uudistettiin tuotekohtaiseksi
- Tapaturman tutkinnasta toteutettiin valmennukset
- Suojajalkine-etuuskäytäntö vakiintui siivoojille, palveluohjaajille ja ruokailupalvelun henkilöstölle tuki- ja liikuntaelinoireiden vähentämiseksi.

Liikkumis- ja liukastumistapaturmat ovat vuosittain muodostaneet lähes puolet ISS:n kaikista tapaturmista. Niiden vähentämiseksi toteutettiin erillinen ohjelma talvikaudelle 2012–2013. Sen osana julkaistiin ISS:n omiin tapaturmiin pohjautuvat Liukkaus hallintaan -videot. Lisäksi esimiehiä kannustettiin hankkimaan henkilöstölleen talvijalkineisiin kiinnitettäviä liukuesteitä ja talvipyöräilijöille polkupyöriin nastarenkaita. Monien toimenpiteiden yhteistuloksena liukastumis- ja liikkumistapaturmat vähenivät.

Katso Liukkaus hallintaan -video

Liukkauden hallintateema oli esillä myös Turvallista työpäivää -henkilöstötapahtumissa, joita toteutettiin vuonna 2013 yhdeksän tilaisuutta eri puolella Suomea ja niihin osallistui 765 ISS:läistä. Tapahtumat toteutettiin yhteistyössä ISS:n yhteistyökumppaneiden, kuten työterveyshuollon, vakuutusyhtiöiden ja suojaintoimittajien kanssa. Kouvossa pidetyssä tilaisuudessa työterveyden teemana oli tasapainotaito.

ISS:n tuottamat palvelut toteutetaan ns. yhteisillä työpaikoilla, joissa asiakkaan kanssa yhteisesti sovitut toimintatavat luovat edellytykset turvalliselle toiminnalle. Yhteisen työpaikan käsitettä sekä osapuolten vastuita ja velvoitteita käsiteltiin syysyllä 2013 Yhteinen työpaikka -tilaisuudessa ISS:n asiakkaan Atrian kanssa. Tavoitteena oli löytää uusia konkreettisia toimia yhteisen työturvallisuuden edelleen kehittämiseksi. Tilaisuuteen osallistui molempien yritysten johtoa, tuotannon esimiehiä sekä työsuojeluorganisaation henkilöitä, ja se toteutettiin yhteistyössä tapaturmavakuutusyhtiöiden kanssa. Myönteisen palautteen johdosta vastaavia tilaisuuksia järjestetään lisää vuonna 2014.

Turvakierroskäytäntö jatkui edellisten vuosien tapaan vuonna 2013. ISS:llä dokumentoitiin yhteensä 103 turvakierrosta. Johtajien ja työsuojeluvaltuutettujen lisäksi tuotejohtajia, aluepäälliköitä ja palveluesimiehiä oli toteuttamassa turvakierroksia. Johdon turvakierroksille osallistui kohteen henkilöstöä ja asiakkaiden yhteyshenkilöitä.

4.6 Henkilöstön kehittäminen



ISS:n henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa arvostetaan ja siihen myös panostetaan runsaasti. Osaamisen kehittyminen vaikuttaa myönteisesti henkilöstön työmotivaatioon, työviihtyvyyteen ja alan arvostukseen. ISS:n koulutustarjonta kattaa monipuolisesti niin perusammattillisen osaamisen, tutkintotavoitteisen koulutuksen kuin esimiestyötä, johtamista ja erilaisia asiantuntijuuksia kehittäviä valmennuksia. Lisäksi ISS tukee ja kannustaa henkilöstöään kehittymään muun muassa urakiertoa tukemalla.

Koulutus- ja valmennusohjelmien tavoitteena on varmistaa henkilöstön osaamisen korkea taso, ISS:n strategian toteutuminen sekä asiakaslupausten lunastaminen. Pitkäjänteisellä henkilöstön kehittämisellä varaudutaan vastaamaan jatkuviin muutoksiin sekä tulevaisuuden haasteisiin.

Osaamisen kehittämisestä vastaa keskitetysti ISS:n henkilöstöyksikkö yhdessä liiketoiminnan ja muiden tukiyksiköiden kanssa. Yhteistyötä tehdään vahvasti myös muiden Pohjoismaiden kanssa kehittämällä yhteisiä koulutusohjelmia sekä jakamalla parhaita käytäntöjä eri maiden välillä. Kansainvälisistä, konsernin sisäisistä koulutusohjelmista vastaa ISS University.

Osaamisen kehittyminen vaikuttaa myönteisesti henkilöstön työmotivaatioon, työviihtyvyyteen ja alan arvostukseen.

ISMO PÄÄTTÄÄ HAKEA ISS:LTÄ KIINTEISTÖNHOITAJAN TÖITÄ.

ISS vaikutti mukavalta, kun olin siellä aikoinaan kesätyössä. Nyt heillä on näköjään kiinteistöhoitajan työpaikka avoinna. Täytänpä työnhakulomakkeen!



Suomen kolmanneksi suurimpana yksityisenä työnantajana ISS on mukana rakentamassa suomalaista yhteiskuntaa, jossa kaikille löytyy työ ja jossa jokaisella on oikeus hyvään työpaikkaan. Sähköinen työnhakulomake ja yhdenmukainen tapa rekrytoida samanarvoistavat hakijoitamme.

ISMO PÄÄSEE HAASTATTELUUN.



ISS:n tavoitteena on olla palvelualan halutuin ja vastuullisin työnantaja. Työhön valitaan vain sellainen työntekijä, joka soveltuu kyseiseen työhön. Jokainen työntekijämme saa kirjallisen työsopimuksen ja -todistuksen ja heille maksetaan vähintään työehtosopimuksen mukaista palkkaa ajallaan.

TYÖ ALKAA PEREHDYTYKSELLÄ.



Jokainen uusi työntekijä perehdytetään koeaikana työhönsä. Perehdytyksessä kerrotaan ISS:stä, sen eettisistä periaatteista ja arvoista, työturvallisuusasioista ja turvallisuussäännöistä, yritysturvasta ja ympäristönäkökulmista. Työntekijä saa allekirjoitettavan perehdytyskortin, johon on listattu kaikki asiat. Työntekijä käy myös työhöntulotarkastuksessa.

KOEAJAN PÄÄTTEEKSI PIDETÄÄN PALAUTEKESKUSTELU.

Pidän työstäni, mutta haluaisin suorittaa kiinteistöpalvelujen perustutkinnon, koska toivoisin voivani toimia joskus palveluohjaajana.

Olet selviytynyt tehtävästäsi hyvin. Miten haluat tulevaisuudessa kehittyä urallasi?

Kuulostaa hyvältä! Ehkä voisit suorittaa tutkinnon oppisopimuskoulutuksena työn ohessa?



ISS kannustaa työntekijöitään kouluttautumaan ja kehittämään taitojaan sekä yrityksen sisäisissä koulutuksissa että ammatillista koulutusta tarjoavissa oppilaitoksissa. Ammatillisen osaamisen lisäksi ISS:llä panostetaan asiakaspalvelu- ja tiimityötaitojen kehittämiseen sekä turvallisuuskoulutukseen.

CASE

Koulutuksella urapolulle



Urapolku urkeni oppisopimuskoulutuksella

Ammatinvalinta on iso päätös nuoren elämässä. Se mietitytti myös palveluohjaaja Ida Stigzeliusta muutama vuosi sitten. Ida halusi löytää alan, jolla riittää töitä. Unelmana oli vakituinen työpaikka. Hän haki ISS:lle siivoustyöhön, ja noin vuoden työskentelyn jälkeen esimies nosti kehityskeskustelussa esiin mahdollisuuden oppisopimuskoulutukseen työn ohessa.

Ida pääsi Amieduun suorittamaan laitoshuoltajan ammattitutkintoa. Tutkinnon suoritettuaan hänet ylennettiin palveluohjaajaksi. – Sain peruskoulun jälkeisen tutkinnon, joka minulta vielä puuttui. Suurin hyöty koulutuksesta oli verkostoituminen ja erilaisten työtapojen oppiminen. Sieltä tulee tunne työssä pärjäämisestä ja ammattitaidosta, hän kertoo.

Ida otti seuraavan askeleen urapolullaan, kun esimies ehdotti jälleen kehityskeskustelussa siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkinnon suorittamista. – Koulutus lisää innostusta työhön. Olen myös saanut mahdollisuuden haastavampaan työhön ja päässyt siivoamaan erilaisia ja vaativampia kohteita. Koulutuksen ansiosta voin ylpeänä sanoa osaavani siivota erittäin hyvin.

Seuraavaksi Idalla on suunnitelmissa suorittaa siivousteknikon erikoisammattitutkinto.

Henkilökohtaiset urapolut

Ammatillisen osaamisen kehittäminen on tärkeä tavoite ISS:llä. Koulutuksen muotona on usein oppisopimuskoulutus, jossa Amiedu on merkittävin koulutuskumppani. Osaamisen kehittämisessä käytetään työvälineenä suorituksen johtamisen vuosikelloa, jonka puitteissa käydään kehityskeskustelut ja analysoidaan jokaisen työntekijän henkilökohtainen koulutussuunnitelma.

– Kehitämme henkilökohtaisia urapolkuja, joissa koulutuksen ja työkokemuksen avulla voi edetä vaativimpiin tehtäviin. Yhtä tärkeää on eteneminen lineaarisesti uusiin tehtäviin, ISS:n koulutuspäällikkö Elli Velling kuvailee.

LÄHDE: TÖISSÄ-HENKILÖSTÖLEHTI 4/2013

Kehitämme henkilökohtaisia urapolkuja, joissa koulutuksen ja työkokemuksen avulla voi edetä vaativimpiin tehtäviin.

CASE

Päätäväisyys vie uralla eteenpäin

Kiitos
kannustaville
esimiehille.

KAIKA KORHONEN
ALUEJOHTAJA
ROVANIEMI



Tavoitteilla pääsee pitkälle

Uralla eteneminen ei aina vaadi vuosien kouluttautumista. Päättäväsyydellä ja suhtautumalla avoimesti uusiin asioihin pääsee pitkälle. ISS:n aluejohtaja Kaika Korhonen tunnustaa olevansa määrätietoinen ja tavoitehakuinen. Menestys yhdessä tehtävässä on avannut ovia seuraaviin haasteisiin.

– Olen asettanut työssäni itselleni tavoitteita, joita kohden olen pyrkinyt ja joiden saavuttamiseksi olen ollut valmis tekemään töitä, Kaika pohtii.

Erityiskiitoksen Kaikalta saavat työuran varrelle osuneet, eteenpäin kannustaneet esimiehet, sekä ISS:n tarjoamat koulutautumismahdollisuudet.

Kaikan urapolku

1996	Siivousteknikko Rovaniemen Koti- ja Laitostalousoppilaitos	Palveluesimies
6/1996	Ura alkoi ISS:llä. Palveluohjaaja Kauppa-segmentissä Porvoossa	Asiakaspäällikkö
12/1996–1/2007	AluepäällikköProjektijohtaja /asiakkuusjohtaja	Asiakkuusjohtaja, Keski- ja Pohjois-Suomi
2/2007–9/2008	Aluejohtaja, Pohjois-Suomen palveluyksikkö	
9/2008–10/2009		
10/2009–5/2011		
5/2011–5/2012		
6/2012 –		

LÄHDE: TÖISSÄ-HENKILÖSTÖLEHTI 4/2013

4.6.1 Perehdyttäminen ja työn opastus

Huolellisen perehdyttämisen kautta ISS tarjoaa henkilöstölle hyvät eväät työn aloittamiseen. Perehdyttämisen sisällöstä sekä perehdytysmenetelmistä vastaa henkilöstöyksikkö laatimalla valtakunnalliset perehdytysohjelmat ja valvomalla niiden suorittamista.

Tuote-, palvelu- ja asiakaskohtaisista perehdytys sisällöistä vastaa kehitysyksikkö yhdessä liiketoiminnan ja HR:n kanssa. Esimies vastaa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään sovitun prosessin mukaisesti. Vakituisten uusien henkilöiden lisäksi on perehdytettävä myös määräaikaiset työntekijät, harjoittelijat, tehtävistä toiseen vaihtavat, pitkiltä vapailta palaa- vat henkilöt sekä vuokratyöntekijät. Perehdytys koostuu yritykseen, työtehtävään ja asiakkuuteen perehdyttämisestä. Perehdytyksen toteutuminen dokumentoidaan, ja perehdytysten toteutumista seurataan yritys- ja liiketoimintayksikköta- soilla säännöllisesti.

4.6.2 Jatkuva kehittyminen

Koulutus- ja valmennusohjelmien suunnittelu pohjautuu tehtävien edellyttämiin osaamisvaateisiin, asiakkaiden kanssa tunnistettuihin kehittämiskohteisiin sekä kehityskeskusteluissa ja henkilökohtaisissa keskusteluissa esille tulleisiin tarpeisiin.

Kehityskeskustelut ovat olennainen osa ISS:n henkilöstöjohtamista, ja niiden toteutumista ja laatua seurataan kaikilla organisaatiotasoilla. Kehityskeskusteluilla on vahva historia ISS:llä, ja niitä on toteutettu eri muodoissaan jo lähes kaksikymmentä vuotta.

Koko henkilöstö kuuluu kehityskeskusteluiden piiriin. Niiden tärkeänä tehtävänä on vahvistaa henkilöstön sitoutumista, motivaatiota sekä kyvykkyyttä suoriutua työtehtävistä. Työntekijöille kehityskeskustelut pidetään vähintään kerran vuodessa. Keskusteluissa käydään läpi yritykselle ja henkilöstölle keskeisiä teemoja, joiden kautta yhteisesti sovituista, tärkeistä asioista keskustellaan syvemmin. Toimihenkilöiden osalta kehityskeskustelut käydään kaksi kertaa vuodessa.

5

Toimihenkilöt käyttivät koulutukseen keskimäärin 5 työpäivää ja työntekijät yhden päivän.

4.7 Palkitseminen ja kannustaminen



ISS:n palkkapolitiikka perustuu työehtosopimusten ja työn vaativuuden mukaiseen palkkaukseen. Toimihenkilöiden ja ylempien toimihenkilöiden osalta käytössä on IPE (International Position Evaluation) -vaativuudenarviointijärjestelmä.

Palkitseminen on tapa huomioida onnistuneet suoritukset. ISS palkitsee hyvästä suoriutumisesta pikapalkkioilla. Perusteena voi olla esimerkiksi yksittäinen hyvä suoritus, kehitys- tai myynti-idean esiintuominen tai asiakkaalta saatu positiivinen palaute. Hyvään esimiestyöhön kannustetaan palkitsemalla vuosittain esimiehiä, jotka saavuttavat HEHKU -henkilöstötyytyväisyyskyselyssä hyvät tulokset.

ISS palkitsee työntekijöitään Hyvä henkilöstöteko -palkkiolla, joka jaetaan tehtyjen hakemusten perusteella keskitetysti yksittäisille henkilöille ja tiimeille kaksi kertaa vuodessa. Palkitsemisen tavoitteena on nostaa hyvät suoritukset esiin ja näin kannustaa koko tiimiä pyrkimään aktiivisesti yhteiseen päämäärään. Yhteisiä päämääriä ovat asetettujen tavoitteiden saavuttaminen, asiakastyytyväisyys, hyvä työilmapiiri, työturvallisuus ja taloudellinen tulos.

Tulospalkkiojärjestelmien piiriin kuuluvat laajennetun johtoryhmän jäsenet sekä tulostavien esimiehet. ISS:n tulospalkkiojärjestelmässä palkkioon vaikuttavia tekijöitä ovat yhtiön, liiketoimintayksikön ja palveluyksikön kokonaistulos sekä henkilöstön ja asiakkaiden tyytyväisyys. Tulospalkkiona maksetaan kriteerien täytyttyä tehtävästä riippuen 0,5–3 kuukauden palkkaa vastaava palkkio.

ISS palkitsee työntekijöitään Hyvä henkilöstöteko -palkkiolla.

5. Ympäristövastuu



Yllätyimme iloisesti, että ISS:n ympäristöjärjestelmä oli saatu toimimaan niin hyvin. Näki, että asian eteen oli tehty töitä jo pitkään.

ANTTI LAVONEN
ISS:N YMPÄRISTÖJÄRJESTELMÄN
ARVIOINNEISTA VASTANNUT
JOHTAVA ARVIOIJA
BUREAU VERITAS CERTIFICATIONISTA

Ympäristövastuu on keskeinen osa ISS Palveluiden päivittäistä toimintaa. Yhtiö on sitoutunut toimintansa ympäristövaikutusten jatkuvaan huomioimiseen ja vähentämiseen. ISS tukee palveluillaan myös asiakkaitaan ympäristötavoitteiden saavuttamisessa.

5.1 Ympäristöjohtaminen

Ympäristöstä huolehtiminen sekä ympäristönsuojelun tason jatkuva parantaminen ovat ISS:n liiketoiminnan peruslähtökohtia. Ympäristöasioiden hallinnan keskeiset elementit ovat:

- ISS:n toimintapolitiikka
- ympäristökatselmointimenettely
- ympäristöpäämäärät ja -tavoitteet
- palvelutuotekohtaiset ympäristöasioiden hallintamenettelyt sekä vuosittaiset ympäristöohjelmat.

Sertifioitu ympäristöjärjestelmä liittää ympäristöasiat kiinteäksi osaksi ISS:n johtamista ja palvelutuotteita.

Bureau Veritas Certification myönsi ISS:n ympäristöjärjestelmälle ISO 14001 -standardin mukaisen sertifikaatin kesäkuussa 2013. Sertifikaatti kattaa ISS Palvelut Oy:n kiinteistö- ja toimitilapalvelut sisältäen siivous- ja toimitilapalvelut, kiinteistön ylläpitopalvelut, ruokailupalvelut sekä turvallisuuspalvelut valtakunnallisesti. Sertifioitu ympäristöjärjestelmä liittää ympäristöasiat kiinteäksi osaksi ISS:n johtamista ja palvelutuotteita.

Ympäristöjärjestelmän sertifiointin yhteydessä toteutettiin ulkoisia auditointeja ISS:n hallinnossa, alueyksiköissä sekä asiakaskohteissa. Auditoituja asiakaskohteita oli noin 30. Auditoinneissa ei havaittu vakavia poikkeamia. Lieviä poikkeamia havaittiin 10.

ISS otti vuonna 2013 käyttöön uuden toimintamallin yrityksen toimintajärjestelmän sisäisiin auditointeihin. Sisäisissä auditoinneissa käydään koko yrityksen toimintajärjestelmä läpi ja yhtenä arvioitavana osa-alueena on toiminnan ympäristövastuullisuus niin yksiköissä kuin asiakaskohteissa ympäri Suomen.

Lisäksi vuoden 2013 aikana aloitettiin valmistautuminen palvelutoimittajien HSEQ-arviointiin. ISS:n tavoitteena on saada hyväksytty HSEQ-arviointi Inspecta Sertifiointi Oy:ltä alkuvuonna 2014. HSEQ arvioinnin kohteena ovat teollisuuden tilajayritysten määrittelemät toimittajat, toimipisteet ja paikallisorganisaatiot sekä niiden yksiköt.

Vuonna 2013 ei sattunut yhtään ISS:n toiminnasta johtuvaa ympäristövahinkoa. Ympäristövahingot ja -havainnot dokumentoidaan ISS:llä TTT-järjestelmään.

CASE

ISS:lle valtakunnallinen ISO 14001 sertifikaatti

Henkilöstömme ympäristötietoisuus on avainasemassa ympäristövastuullisuuden kehittämisessä.

TAINA TILUS
YMPÄRISTÖPÄÄLLIKKÖ
ISS PALVELUT



ISO 14001 -ympäristösertifikaatti tarkoittaa jatkuvaa kehittämistä

ISS:lle myönnettiin ISO 14001 -ympäristösertifikaatti kesäkuussa 2013. Se kattaa kaikki ISS:n tuottamat kiinteistö- ja toimitilapalvelut valtakunnallisesti. Ympäristöjärjestelmä on Bureau Veritas Certificationin tarkastama ja hyväksymä.

- Voimme olla ylpeitä, että saimme sertifikaatin. Se on osoitus siitä, että olemme sitoutuneet vahvasti ympäristövastuulliseen liiketoimintaan ja sen jatkuvaan kehittämiseen, sanoo ympäristöpäällikkö Taina Tilus.

ISS on jo vuosia toiminut ISO 14001 -standardin mukaisesti. Sertifikaatti todentaa järjestelmän luotettavuuden. Valitsemalla ISS:n kumppanikseen asiakas voi varmistua, että materiaalihankinnoista ja palvelutuotannosta syntyvät ympäristövaikutukset on minimoitu ja niitä seurataan jatkuvasti.

- Ympäristöasiat ovat keskeinen osa jokapäiväistä toimintaamme kaikilla organisaatiotasoilla. Henkilöstömme ympäristötietoisuus ja -osaaminen ovat avainasemassa ympäristövastuullisuuden kehittämisessä ja panostamme niihin merkittävästi myös vastaisuudessa, Taina kertoo.

- Toivomme, että työntekijät ovat aktiivisia, ja tiimeissä mietittäisiin yhdessä, miten palvelujamme voitaisiin kehittää ympäristöasiat huomioiden, Taina kannustaa.

LÄHDE: TÖISSÄ-HENKILÖSTÖLEHTI 3/2013

5.1.1 Ympäristötavoitteet

ISS:n ympäristöpäämäärä: luomme ekotehokasta huomista

- tukemalla asiakkaiden omaa ympäristötyötä sekä vähentämällä kiinteistöjen käytönaikaisia ympäristövaikutuksia ekotehokkailla kiinteistöpalveluilla ja suunnitteluratkaisuilla
- vähentämällä omasta toiminnasta aiheutuvia kasvihuonekaasupäästöjä
- kehittämällä henkilöstön ympäristöosaamista ja -tietoisuutta.

ISS asettaa toiminnalleen ympäristöpäämääriin perustuvat konkreettiset ympäristötavoitteet. Ympäristötavoitteiden saavuttamiseksi laaditaan vuosittain ympäristöohjelma, jossa määritellään kehitystoimenpiteet, aikataulut ja vastuuhenkilöt ympäristöasioiden jatkuvan parantamisen varmistamiseksi sekä tavoitteiden saavuttamiseksi.

ISS liittyi Helsingin kaupungin ja elinkeinoelämän Ilmastokumppanit -verkostoon syksyllä 2013 asettaen omat ilmastotavoitteet toiminnalleen. Helsingin kaupungintalolla syyskuussa pidetyssä tilaisuudessa kaupunginjohtaja Jussi Pajunen allekirjoitti ilmastositoumuksen ISS:n ja kahdeksan muun yrityksen kanssa. Ilmastokumppaneihin on tähän mennessä liittynyt 45 yritystä ja tukijäsentä.

ISS:n ympäristöpäämäärä: Luomme ekotehokasta huomista

CASE

ISS mukana Ilmastokumppanit-verkostossa omilla tavoitteillaan



ISS Palvelut Oy:n toimitusjohtaja Kari Virta ja Helsingin kaupunginjohtaja Jussi Pajunen allekirjoittivat ilmastositoumuksen.

ISS mukaan Ilmastokumppaneihin

ISS liittyi vuonna 2013 elinkeinoelämän ja Helsingin kaupungin Ilmastokumppanit-verkostoon. Ilmastokumppaneiksi liittyvät yritykset allekirjoittavat ilmastositoumuksen, jossa nimetään kumppanin ilmastotavoitteet ja keinot ilmastomuutoksen hillitsemiseksi. ISS:n asettamat ilmastotavoitteet ovat:

- Sitoutamme ja kannustamme henkilöstöämme arkipäivän ympäristötekoihin kasvattamalla heidän ympäristöosaamistaan ja -tietoisuuttaan ympäristökoulutusten ja teemapäivien avulla. Käytössämme on koko henkilöstöllemme suunnattu ympäristöverkkokoulutus.
- Autamme asiakkaitamme kiinteistöjen energiankulutuksen hallinnassa ja vähentämisessä ISS wise -palvelumme avulla.
- Vähennämme tuotantoautoista aiheutuvia päästöjämme. Autojemme päästörajaksi on asetettu 140 g/km.

LÄHDE: TÖISSÄ-HENKILÖSTÖLEHTI 4/2013

KUVA: HELSINGIN KAUPUNGIN AINEISTOPANKKI/ LOTTA HENRIKSSON

OSA-ALUE	YMPÄRISTÖTAVOITE 2013	TOTEUTUMA 2013	YMPÄRISTÖTAVOITE 2014
Ympäristöjärjestelmä	Ympäristöjärjestelmälle ISO 14001 standardin mukainen sertifikaatti kesäkuussa 2013. Sertifioitu ympäristöjärjestelmä tulee kattamaan ISS Palvelut Oy:n kaikki toiminnot valtakunnallisesti.	ISS Palveluiden ympäristöjärjestelmälle myönnettiin ISO 14001 standardin mukainen sertifikaatti 17.6.2013.	Hyväksytty palveluntoimittajan HSEQ arviointi keväällä 2014.
Aineet ja kemikaalit	Siivousaineiden käytön vähentäminen 5 prosenttia.*	Siivousaineiden käyttö väheni lähes 6 prosenttia, mutta aineiden kulutus/siivooja kasvoi.	Siivousaineiden käytön vähentäminen 5 prosenttia vuoden 2013 tasosta.
	Ympäristömerkittyjen tuotteiden käytön lisääminen siivouksessa prosentilla.*	Tavoite saavutettiin ja ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus kasvoi 38 prosentista 39 prosenttiin.	Ympäristömerkittyjen tuotteiden osuuden kasvattaminen 40 prosenttiin.
Liikkuminen	Autolla ajosta aiheutuvien päästöjen vähentäminen 2 prosentilla.*	Tavoite saavutettiin ja autoista aiheutuvat päästöt vähenivät 7 %	Tavoitteena 2 prosentin päästöjen väheneminen vuoden 2013 tasosta.
Omat toimitilat	Omien toimipisteiden jätteiden hyötykäyttöprosentin nostaminen 75 prosenttiin.	Tavoitetta ei saavutettu, hyötykäyttö nousi 56 prosentista 63 prosenttiin.	Hyötykäyttöprosentti 75

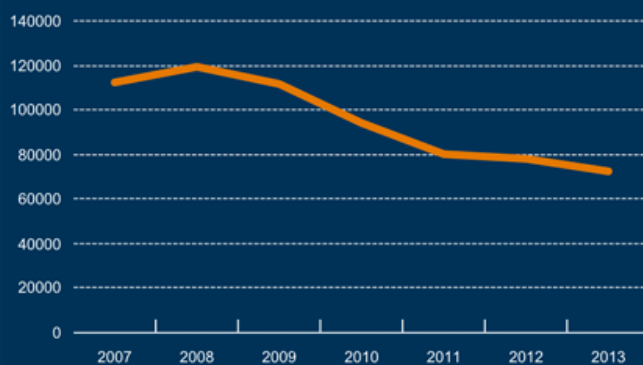
* Vähennystavoitteet vuoden 2012 tasosta

OSA-ALUE	YMPÄRISTÖTAVOITE 2013	TOTEUTUMA 2013	YMPÄRISTÖTAVOITE 2014
	Omien toimipisteiden energian kulutuksen raportoinnin parantaminen.	Toimenpiteitä tehty raportoinnin laadun parantamiseksi.	Raportoinnin laadun ja luotettavuuden edelleen kehittäminen.
Henkilöstön ympäristöosaaminen	Ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuuden kasvattaminen 30 prosenttiin koko henkilöstöstä.	Ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuus kasvoi 7,3 prosentista 18 prosenttiin, mutta 30 prosentin tavoitetta ei saavutettu. Toimihenkilöiden osalta saavutettiin 67 prosentin suorittaneiden osuus.	Ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuuden kasvattaminen 40 prosenttiin koko henkilöstöstä.

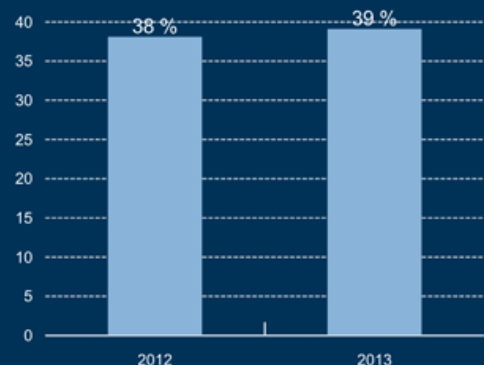
* Vähennystavoitteet vuoden 2012 tasosta

ISS jatkoi vuonna 2012 aloitettua annostelujärjestelmien käyttöönottoprojektia onnistuneesti vuoden 2013 aikana. Ylläpito-siivouksessa annostelujärjestelmien käytön lisääminen vähensi aineiden kulutusta lähes 6 prosenttia. Aineiden kulutus litraa/siivooja kuitenkin kasvoi. Vuonna 2014 jatkamme annostelujärjestelmien käyttöönottoa sekä otamme käyttöön mikro-kuitutuotteiden matalalämpöpesun.

Puhdistusaineiden kulutus
litraa / vuosi



Ympäristömerkittyjen puhdistustuotteiden
osuus ostoista



Puhdistusaineiden kulutus litraa / vuosi / siivooja

2009	2010	2011	2012	2013
15,7	13,4	13,2	11,9	12,9

Ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus siivoustuotteiden ostoista kasvoi 38 prosentista 39 prosenttiin vuonna 2013. Puhdistusaineiden kulutus siivoojaa kohden kuitenkin nousi.

Päästöjen seuranta

ISS seuraa autojen kulutuksen lisäksi CO₂ päästöjä (g/ajettu km). Polttoaineen kulutus ja päästöt pienenevät vuonna 2013. Suurin syy päästöjen pienentymiseen on autokannan jatkuva uusiminen sekä tuotannonohjaus- ja GPS-järjestelmien tehokkaampi hyödyntäminen.

Vuonna 2013 GPS-paikannuksen piirissä olevien tuotantoautojen osuus kasvoi 15 prosenttiyksikköä edelliseen vuoteen verrattuna ja oli 83 prosenttia vuonna 2013. ISS:n tavoitteena oli saavuttaa 90 prosentin taso, jota ei saavutettu. Tavoitteena on, että vuoden 2014 loppuun mennessä 95 prosenttia ja vuoden 2015 loppuun mennessä 100 prosenttia tuotantoautoista on GPS-paikantimien piirissä. Turvallisuuspalveluiden tuotantoautot ovat 100-prosenttisesti GPS-paikannuksessa.

5.1.2 Ympäristökoulutukset avainasemassa

ISS:n omalla henkilökunnalla on suuri vaikutusmahdollisuus palveluista aiheutuviin ympäristövaikutuksiin. ISS varmistaa henkilöstön ympäristöosaamisen huolellisella perehdyttämisellä sekä tehtävä- ja asiakaskohtaisella koulutuksella.

ISS:llä on käytössä sähköinen ympäristöverkkokoulutus, joka on suunnattu koko henkilöstölle. Ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuus kasvoi vuodesta 2012 11 prosenttiyksikköä ja oli 18 prosenttia vuoden 2013 lopussa. Toimihenkilöistä koulutuksen suorittaneiden osuus kasvoi 67 prosenttiin.

Palvelutuotekohtaisissa perehdytysmateriaaleissa käydään läpi palveluun liittyvät ympäristöasiat. ISS järjestää henkilöstölle kierrätyskoulutuksia sekä koulutuksia liittyen asiakkaiden WWF:n Green Office -toiminnan tukemiseen.

67 %

67 prosenttia
toimihenkilöistä on
suorittanut ympäristö-
verkkokoulutuksen.

5.2 Palvelujen ympäristövastuu

ISS on tunnistanut toimintansa merkittävät ympäristönäkökohdat, jotka toimivat pohjana toiminnan kehittämiseksi ja tavoitteiden asettamiselle. Palveluihin liittyvät merkittävät ympäristönäkökohdat ja keinot niihin vaikuttamiseksi on arvioitu palveluittain.



5.2.1 Kiinteistön ylläpitopalvelut

Kiinteistön energian kulutus:

- Rakennusten elinkaaren aikaisella energianhallinnalla voidaan tehokkaimmin vaikuttaa kasvihuonepäästöjen vähentämiseen. Rakennusten käytönaikainen ympäristökuormitus on merkittävin, sillä se muodostaa 75–95 prosenttia rakennuksen koko elinkaaren aikaisista ympäristövaikutuksista.
- Modernisoinneilla, optimoimalla talotekniikkaa, reagoimalla havaittuihin kulutuspiikkeihin ja selvittämällä niiden syyt sekä vaikuttamalla kiinteistön käyttäjien kulutustottumuksiin voimme vaikuttaa kiinteistön käytön aikaiseen energian kulutukseen merkittävästi.

Työkoneet ja laitteet:

- Seuraamme GPS-paikannuksen avulla työkoneidemme käyttöastetta sekä optimoimme niiden toiminta-alueita ja liikkumista ympäristönäkökulmat huomioiden.
- Koneiden valinnassa painotamme monikäyttöisyyttä. Lisälaitteiden käyttöikää pidennämme korjauksin aina, kun uusien hankinta ei ole ympäristötehokkuuden näkökulmasta järkevää.

Toiminnasta syntyvät jätteet:

- Lajittelemme huollosta ja korjauksista syntyvät jätteet aina ensisijaisesti kierrätykseen ja toissijaisesti hyötykäyttöön.

Käyttämämme aineet ja kemikaalit:

- Valitsemme mahdollisimman vähäpäästöisiä aineita palvelussamme käytettäväksi.

Ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus -
siivoustuotteittemme
ostoista oli lähes
39 prosenttia.

ANNA TAPIO
TUOTEJOHTAJA
SIIVOUSPALVELUT



5.2.2 Siivouspalvelut

ISS:n siivouspalvelukonsepti määrittelee käytetyt puhdistusaineet, menetelmät, välineet ja koneet.

Puhdistusaineet:

- Valitsemme ensisijaisesti ympäristömerkityn aineen, sillä valikoimamme sisältää ympäristömerkityn tuotevaihtoehdon kaikille päivittäisessä käytössä oleville tuoteryhmille.
- Käyttämämme aineet ovat tiivisteitä. Koulutamme ja opastamme henkilöstöämme aineiden oikeaan annosteluun sekä lisäämme annostelujärjestelmien käyttöönottoa.

Menetelmät, välineet ja koneet:

- Käyttämämme mikrokuitumenetelmä vähentää huomattavasti puhdistusaineiden ja veden tarvetta. Lisäksi uusilla lattianhoitomenetelmillä vähennämme lattioiden perussiivouksen tarvetta.
- Koneiden ja välineiden oikealla käytöllä, huolellisella puhdistamisella sekä säännöllisillä huolloilla vaikutamme niiden käyttöikään.
- Käytämme monikäyttöisiä ja koottavia siivousvälineitä, jotka mahdollistavat varaosien käytön.

Säkit ja pussit:

- Optimoimalla roskapussien vaihtotiheyttä, käyttämällä oikean kokoisia pusseja ja lisäämällä kangassäkkien käyttöä siivousvaunuissa voimme vähentää palvelussamme käytettävien pussien ja säkkien määrää huomattavasti.

Kaikki ISS:n ravintolat ovat Portaat Luomuun -ohjelmassa tasolla 2, ja pääraaka-aineiden -kotimaisuusaste on noin 90 prosenttia.

PETRI SALMINEN
TUOTEJOHTAJA
RUOKAILUPALVELUT



5.2.3 Ruokailupalvelut

Raaka-ainevalinnat ja ruokalistasuunnittelu:

- Valikoimissamme on luomu-, reilun kaupan ja Rainforest Alliancen tuotteita. Olemme mukana Portaat Luomuun -ohjelmassa, käyttämämme kalat ovat MSC sertifioituja ja tarjoamme ilmastoreilua ruokaa yhtenä lounasvaihtoehtona ravintoloissamme. Vähennämme naudanlihan käyttöä ja korvaamme sitä kotimaisella broilerilla, kalalla ja porsaanlihalla.

Energian kulutus ravintolassa:

- Laitteiden tarkoituksenmukaisella ja oikea-aikaisella käytöllä sekä järkevillä valmistusmenetelmillä säästämme keittiössä kuluvaa energiaa.

Toiminnastamme syntyvä hävikki ja jätteet:

- Hävikin määrää vähennämme huolellisella ruokalistan suunnittelulla, ruoan valmistuksen jaksottamisella, oikealla valmistusprosessilla sekä ruoan oikealla säilytyksellä.
 - Jätteet lajitellaan aina ensisijaisesti kierrätykseen ja toissijaisesti hyötykäyttöön. Näin vältämme kaatopaikalle päätyvän jätteen määrää. Astiapalautuspisteissä ohjeistamme asiakasta lajitteluun ISS:n lajitteluohjeilla.
-



Järkevä
palvelukokonaisuus
varmistaa
ympäristövastuullisuuden
turvallisuudesta
tinkimättä.

MIKKO KESTI
TUOTEJOHTAJA
TURVALLISUUSPALVELUT

5.2.4 Turvallisuuspalvelut

Palvelusta aiheutuvien päästöjen minimointi:

- Suunnittelemme ja optimoimme reitit etukäteen, noudatamme taloudellista ajotapaa, vältämme auton tyhjäkäyntiä sekä huolehdimme auton oikeista rengaspaineista ja säännöllisistä huolloista.
- ISS Virtuaalivartija™ -palveluratkaisussamme perinteiset vartiointipalvelut on automatisoitu hyödyntämällä tietoliikenne- ja turvajärjestelmäratkaisuja. Tämä vähentää piirivartiointista aiheutuvia päästöjä asiakkaan turvallisuudesta tinkimättä.
- Järkevällä kokonaisuuden hallinnalla tekniikasta vartiointiin pystymme rakentamaan tehokkaan ratkaisun asiakkaan turvajärjestelmiin turhia ajoja ja päästöjä minimoiden.

Toiminnasta syntyvät jätteet:

- Kierrätämme palveluun liittyvän sähkö- ja elektroniikkaromun sekä lajittelemme paristot paristojen keräykseen.

5.3 Oman toiminnan ympäristövastuu

ISS:n pääkonttori on mukana WWF:n Green Office -verkostossa. Muiden päätoimipisteiden ympäristövastuullisuuden kehittämiseksi ISS perusti vuonna 2013 paikallisia ympäristötiimejä.

ISS:n pääkonttori on mukana WWF:n Green Office -verkostossa.

Osallistumalla kansallisiin ja kansainvälisiin kampanjoihin ISS pyrkii lisäämään henkilöstönsä ympäristötietoisuutta sekä sitoutumista ympäristövastuulliseen toimintaan. Vuonna 2013 Energiansäästöviikolla järjestettiin ISS:n asiakkaille Energiaseminaari, WWF:n ruokalahettiläs vieraili ruokailupalveluiden päällikköpäivillä, ISS organisoி HOPE keräyksen pääkonttorilla sekä järjesti yhteistyössä asiakkaiden kanssa kierrätys- ja lajittelutietoiskuja.

ISS:n asiakkailleen järjestämässä Energiaseminaarissa kuultiin ja keskusteltiin tulevista kiinteistöjen energiatehokkuuden vaatimuksista sekä niiden merkityksestä kiinteistön ylläpitopalveluissa. Asiaa valottivat muun muassa eduskunnan talousvaliokunnan puheenjohtaja ja parlamentaarisen energia- ja ilmastotiekarttaa valmistelevan komitean jäsen Mauri Pekkari-nen ja Aalto-yliopiston kiinteistöliiketoiminnan professori Seppo Junnila.

Joulukuussa järjestetyn asiakastilaisuuden teemana oli ympäristövastuullisuus palveluissamme. Tilaisuudessa esittelimme asiakkaillemme ratkaisujamme eri palveluiden osalta ympäristövastuullisuuden näkökulmasta.

CASE

Paikalliset ympäristötiimit varmistavat oman työympäristön ympäristövastuullisuutta

ISS luo ekotehokasta huomista ympäristötiimien avulla

ISS:n päätoimipisteiden ympäristötiimit varmistavat ympäristövastuulliset toimintatavat arjen työssä. Ympäristötiimejä perustettiin vuonna 2013 jo useaan eri toimipisteeseen.

Tilojen remontissa valaistus muutettiin toimimaan liikkeentunnistuksella.

Vantaan Rajatorpan pääkonttori on mukana WWF:n Green Office -verkostossa, jonka tarkoitus on lisätä toimipisteiden ympäristövastuullisuutta. – Tapamme toimia on merkittävä osa ympäristövastuullisuutta. Tilamme ovat myös käyntikortti asiakkaillemme. On erittäin tärkeää, että toiminta niissä on ympäristön kannalta esimerkillistä. Tavoitteenamme on perustaa paikalliset ympäristötiimit kaikkiin päätoimipisteisiin, ympäristöpäällikkö Taina Tilus kertoo.

Huomio arjen ekovalintoihin

Projektipäällikkö Vesa Ruusunen toimii ympäristötiimin vetäjänä Oulussa. – Muutimme nykyisiin tiloihimme kesällä 2013, ja ensimmäisenä meidän oli päätettävä, millaiset lajittelumahdollisuudet haluamme ja miten lajittelupisteet sijoitetaan mahdollisimman helposti käytettäväksi. Päätimme muun muassa luopua kertakäyttöisistä kahvikupeista ja pyrkiä vähentämään tulostamista. Tilojen remontissa valaistus muutettiin toimimaan liikkeentunnistuksella, joten se sammuu, kun kukaan ei ole paikalla. Itse kiinteistö on ollut ISS:n wise-palvelussa jo useamman vuoden, joten lämmönsäädöt ja ilmanvaihdot olivat entuudestaan optimaaliset, Vesa sanoo.

LÄHDE: TÖISSÄ-HENKILÖSTÖLEHTI 2/2013

CASE

Vervessä tehdään työtä sekä ISS:n että asiakkaan ympäristötavoitteiden saavuttamiseksi



Ympäristöystävällisesti Oulussa

Oulun Verve oli yksi ISS:n ympäristösertifikaattia varten auditoiduista kohteista. Monitaitoinen ISS-tiimi vastaa historiallisen hotellialueen siivouksesta ja kiinteistöhoidosta sekä monesta muusta tehtävästä. ISS on toiminut Vervessä jo pitkään ympäristöystävällisesti. Ennen ISS:n ISO 14001 -ympäristösertifikaattia Verve haki hotelli- ja kokoustoiminnalleen Joutsenmerkin, joka myönnettiin lokakuussa 2012.

Hankintoja tehtäessä pyritään hakemaan tavaroita yhdellä kertaa, jotta autolla ajo vähentyisi.

Hotellissa tarkistettiin Joutsenmerkin myöntämisen yhteydessä myös uima-altaan veden lämpötilaa, saunojen aikaohjelmia ja ilmanvaihdon säätöjä. Kaikki siivouksessa käytettävät kemikaalit kirjataan tarkasti luetteloon. – Valaisinten lamput on kartoitettu ja palaneet lamput on vaihdettu energiaa säästäviksi. Hankintoja tehtäessä pyritään hakemaan tavaroita yhdellä kertaa, jotta autolla ajo vähentyisi. Seuraamme myös pesulan kuljetusten käyntikertoja ja kalustoa, jotta voisimme pienentää niiden tuottamia päästöjä, Pirjo selvittää.

Hotellin kansainvälisille asiakkaille ISS-tiimi on tehnyt yhteistyössä Verven kanssa lajitteluohjeita ja esitteitä kolmella kielellä.

– Niistä on tehty mahdollisimman konkreettisia viestien selkeyttämiseksi. Neuvomme asiakkaita aina heidän kysyessään lajittelusta, Pirjo kertoo.

LÄHDE: TÖISSÄ-HENKILÖSTÖLEHTI 3/2013

5.3.1 Oman toiminnan energian ja veden kulutus sekä päästöt

ISS:n toimipisteet sijaitsevat pääosin vuokratuissa tiloissa, joissa on muitakin toimijoita. Tämän vuoksi suuresta osasta kohteista energian ja veden kulutukset maksetaan osana vuokraa ja mitattua tietoa ei ole käytössä. Osassa kohteista seurataan mitattua käyttäjä sähköä, mutta niiden osalta ei saada kiinteistösähkön kulutuksia.

Vuoden 2013 aikana on parannettu raportoinnin laatua. Kohteista on kerätty tarkempia tietoja esimerkiksi työpisteiden määristä. Osassa kohteita kulutuslukemien saaminen on helpottunut etälueennan myötä ja päätöslaskenta on tarkentunut.

Energiankäyttöön vaikuttaa olennaisesti tilojen määrän optimointi. ISS:n operatiivisen toimitilan määrä oli Suomessa vuonna 2012 noin 62 000 huoneisto-m². Vuoden 2013 aikana määrä tippui noin 57 000 m² ja 2014 aikana trendi tulee jatkumaan. Kokonaiskapasiteetista on vapautettu ei-ydinliiketoimintaan liittyviä tiloja vuoden 2011 alusta lukien noin 10 000 m² verran mm. erilaisia tilatarpeita yhdistelemällä.

Toimistojen kapasiteettitarve on jatkuvasti vähenemässä työn muuttuessa entistä liikkuvammaksi ja teknologian mahdollistaessa kokoaikaisemman läsnäolon muun muassa asiakaskohteissa. Kapasiteettitarpeeseen nähden ylimääräistä tilaa on edelleen ja siitä pyritään hankkiutumaan eroon vuokrasitoumusten mahdollistamalla aikataululla. Varasto- ja logistiikkatilojen tarpeen perusteellinen uudelleenarviointi tehtiin vuonna 2013. Tehtyjen arvioiden pohjalta varastotilaa tullaan vähentämään erityisesti pääkaupunkiseudun alueella.

Turussa olemme valinneet uuden toimistomme sijainniksi LEED sertifiointia hakevan yrityspuiston, jossa otamme roolin myös koko yrityspuiston operaattorina. Tässä roolissa energiatalouden kokonaishallinta näyttelee merkittävää osaa. Muutamme uuteen toimistoon Turussa vuoden 2014 aikana.

Energiankulutuksen ohella ISS:n toiminnasta aiheutuu päästöjä autolla ajosta, työkoneiden käytöstä sekä lentomat kustuksesta. ISS:n autot ja työkoneet ovat leasingautoja ja -koneita. Vuonna 2013 muutamissa asiakaskohteissa on otettu käyttöön polkupyöriä ja turvallisuuspalveluissa hybridautoja.

Lentoja on korvattu jo useamman vuoden ajan videoneuvotteluilla. Kokoukset toteutuvat neuvottelulaitteistojen avulla ja osittain oman tietokoneen kautta. Vuoteen 2012 verrattuna vuoden 2013 lentokilometrit ja matkustuksesta aiheutuneet päästöt vähenivät.

Turussa olemme valinneet uuden toimistomme sijainniksi LEED sertifiointia hakevan yrityspuiston.

Omien toimitilojen energia ja vesi 2013

Sähkön ominaiskulutus, kWh/ brm ² *	68,4
Lämmön ominaiskulutus, kWh/brm ² *	140,6
Energian ominaiskulutus yhteensä, kWh/ brm ² *	209,1
Veden ominaiskulutus, dm ³ /brm ² *	323,8
Ominaispäästöt yhteensä, kgCO ₂ ekv/ brm ² *,**	49,0

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

** Primäärienergian ja päästöjen laskenta on tehty Energiateollisuus ry:n Suomen kaukolämmön ja sähkön tuotannon tilastojen pohjalta. Päästöissä ei ole otettu huomioon alkuperätakuiden/sertifikaattien hiilidioksidivapautta eikä tuonti/vientisähköä. Energian kulutuksia ei ole normitettu. Lämpö on laskettu 2012 päästötiedoilla. Omissa toimipisteissä ei ole raportoitavaa kylmäaineiden käyttöä.

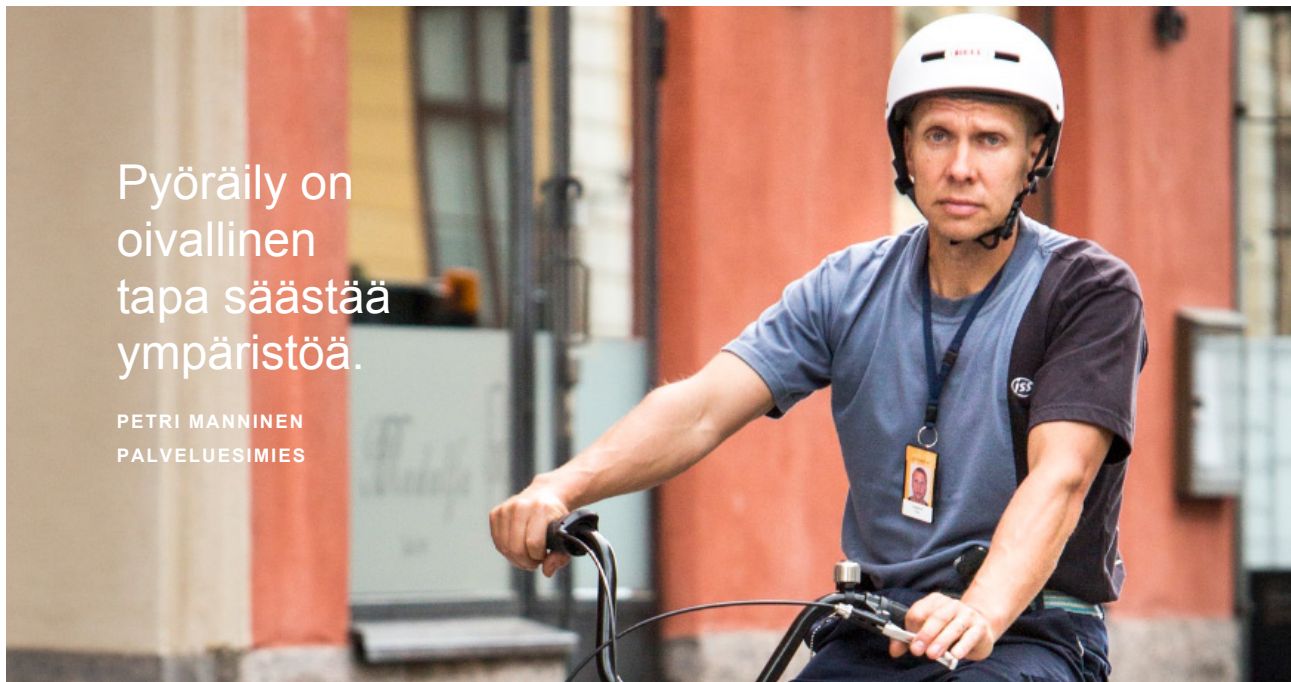
Päästöt

	2012	2013
Työkoneet, tCO ₂ *	1843	1570
Autot, tCO ₂ *	6722	6248
Autot ja työkoneet yhteensä, tCO ₂ *	8565	7818
Lentomatkustus tCO ₂ ekv	568	545

* WWF:n ilmastolaskuri

CASE

Pyörien avulla henkilöstöä kannustetaan ympäristöystävälliseen liikkumiseen



Pyöräily on
oivallinen
tapa säästää
ympäristöä.

PETRI MANNINEN
PALVELUESIMIES

Uudet polkupyörät Senaattiin

ISS on hankkinut tuotantopyörät Senaatti-kiinteistöille työskenteleville työntekijöilleen. Helsingin Kruununhaan, Katajanokan ja Kaartinkaupungin alueet kattavassa asiakkuudessa huoltokohteet sijaitsevat lähellä toisiaan, ja pyöräily todettiin kätevimmäksi tavaksi taistella lyhyet välimatkat.

- Pyörien avulla voitetaan aikaa, tehostetaan palvelua ja päästään eroon parkkipaikan etsimisen ongelmasta. Pyöräily on myös oivallinen tapa säästää ympäristöä, kertoo Senaatti-asiakkuuden palveluesimies Petri Manninen.

Pyörien avulla huoltohenkilöstöä kannustetaan ympäristöystävälliseen liikkumiseen. Tavoitteena on, että keskustan alueella liikuttaisiin mahdollisimman vähän autolla.

LÄHDE: TÖISSÄ-HENKILÖSTÖLEHTI 3/2013

CASE

Hybridiautoilla vartiointin päästöjä pienemmäksi



Hybridiautoja testataan vartiointissa

ISS:n turvallisuuspalvelut tukee ISS:n ympäristöohjelman mukaisia tavoitteita alentamalla ajoneuvojen hiilidioksidipäästöjä. Uudenmaan asiakkaiden piirivartiointiyksikkö on ottanut testikäyttöön Toyota Yaris -hybridiauton. Porin yksikkö testaa Toyotan Auris -mallia. Kuljettajia koulutetaan ympäristöystävälliseen ajotapaan ennen ajoneuvojen luovuttamista tuotantokäyttöön.

Saatujen testikokemusten perusteella pohditaan, otetaanko hybridiautot laajemminkin tuotantokäyttöön turvallisuuspalveluissa. Tarkasteltavina asioina päästöjen lisäksi ovat ajoneuvojen soveltuvuus vartiointikäyttöön sekä laatu ja kokonaistaloudellisuus.

LÄHDE: TÖISSÄ-HENKILÖSTÖLEHTI 3/2013

5.3.2 ISS:n omien toimipisteiden jätteet

ISS:n tavoitteena on minimoida syntyvän jätteen määrä. Jätteen määrää vähennetään esimerkiksi sähköisen palkkakuitin avulla. Henkilökohtaisista tulostimista on luovuttu ja dokumentit tulostetaan kaksipuoleisesti. ISS:n asiakasuutiskirje julkaistaan vain sähköisesti.

ISS:n toimistoissa tehdään työtä jätteiden synnyn ehkäisemiseksi ja hyötykäytön parantamiseksi.

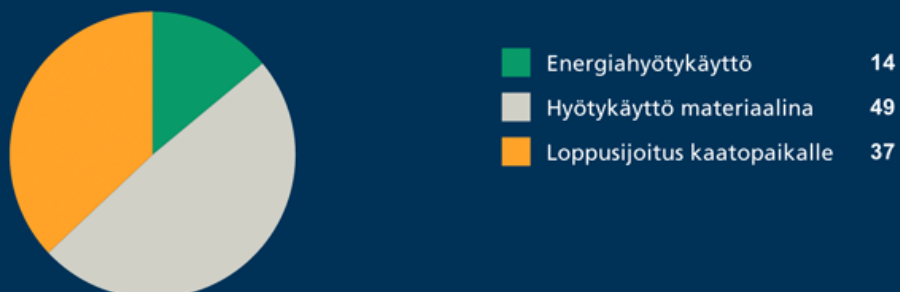
ISS toimii pääsääntöisesti vuokralaisena kiinteistöissä, joissa on useita vuokralaisia. Tämän vuoksi kaikista toimipisteistä ei saada tietoa omista jätemääristä. Siitä huolimatta ISS:n toimistoissa tehdään työtä jätteiden synnyn ehkäisemiseksi ja hyötykäytön parantamiseksi.

Vuonna 2013 ISS:n jätteistä 63 prosenttia toimitettiin hyötykäytettäväksi. ISS:n tavoite vuodelle 2014 on nostaa jätteiden hyötykäyttö 75 prosenttiin sekajätteen määrää vähentämällä sekä materiaalihyötykäytön lisäämisellä lajittelua tehostamalla.

Vuonna 2013 jätteistä meni materiaalihyötykäyttöön 49 prosenttia. Materiaalihyötykäyttöön menevät jätteet ovat pääsääntöisesti paperia, pahvia ja biojätettä. Myös lasia ja metallia syntyy toimistoista vähäisiä määriä. ISS:n materiaalihyötykäyttö kasvoi 4 % ja energiahyötykäyttö 5 % vuoden 2013 aikana. Hyötykäytettävän materiaalin osuuden nousu ei kuitenkaan riittänyt emmekä saavuttaneet 75 prosentin hyötykäyttötavoitettamme. Tavoitteeseen pääsyä vaikeuttivat vuonna 2013 toimitiloissa toteutetut omat ja muiden tiloissa toimivien vuokralaisten remontit ja muutot.

Jätteiden loppusijoitus (%)	2012	2013	Muutos
Energiahyötykäyttö	9	14	▲
Hyötykäyttömateriaalina	45	49	▲
Kaatopaikka	39	37	▼
Kierrätettävät vaaralliset jätteet	5	0	▼

Vuoden 2013 ISS:n toimipisteiden jätteet loppusijoituskohteittain* (%)



* Kuvan luvuissa mukana viiden toimipaikkamme tiedot

CASE

Henkilöstöravintolassa paneuduttiin jätehuollon kehittämiseen

Makua ja Mukavuutta -henkilöstöravintolassa otettiin kehityskohteeksi jätehuolto

ISS:n toimistojen ohella myös ravintoloissa on kiinnitetty yhä enemmän huomiota syntyvään jätteeseen; sen määrän vähentämiseen sekä oikeaoppiseen lajitteluun. ISS:n pääkonttorin Makua ja Mukavuutta -ravintolan henkilökunta innostui lajittelun kehittämisestä, jonka tuloksena he saivat vuoden 2013 aikana nostettua jätteiden hyötykäyttöä yli 10 prosenttia. Isoimmat päivittäiseen tekemiseen liittyvät muutokset olivat esimerkiksi kartonkijätteen erikseen kerääminen sekä huolellisempi lajittelu, jonka seurauksena kaatopaikalle sijoitettavan jätteen määrä saatiin puolitettua.

Jätteiden hyötykäyttö nousi yli 10 prosenttia vuonna 2013.

ISS Makua ja Mukavuutta -ravintolan jätteiden hyötykäyttö (%)	2012	2013
Ei hyötykäyttöön menevät jätteet	26	14
Hyötykäyttö energiana	0	13
Hyötykäyttö materiaalina	74	74
Hyötykäyttö yhteensä	74	86

5.4 Asiakkaan ympäristötavoitteet

ISS:n tavoitteena on tuottaa asiakkailleen lisäarvoa tukemalla heitä omien ympäristötavoitteiden saavuttamisessa esimerkiksi energia- ja ekotehokkuuspalveluilla. Konkreettiset tulokset näkyvät niin energian kulutuksessa kuin jätteiden hyötykäytön kehittämisessä.

CASE

ISS:n mittauksen avulla arvokasta tutkimusmateriaalia aurinkovoiman käyttömahdollisuuksista

Aurinkovoimaa Pohjoiskalotilla

Saamelaisalueen koulutuskeskukseen Inarinjärven rannalle valmistui vuonna 2013 uusi asuntola, jonka suunnittelussa kiinnitettiin erityisesti huomiota uusiutuvan energian hyödyntämiseen. Jeeraksi kutsutun rakennuksen katolla kiiltää 30kW edestä aurinkopaneeleita, jotka vuoden valoisana aikana tuottavat enemmän sähköä kuin mitä rakennus kuluttaa. Aurinkosähkön tuotanto näin pohjoisessa on erittäin harvinaista, ja asuntolan järjestelmä onkin tiettävästi suurin laatuaan napapiirin pohjoispuolella.

Jeeran rakennusprojekti on Senaatti-kiinteistöjen ja VTT:n tutkimushanke, jonka toteuttamisessa ISS oli mukana. ISS:n toimittama mittauspääte kerää energian tuotanto- ja kulutustietoja, jotka toimitetaan VTT:lle analysoitavaksi. ISS:n ratkaisulla tiedot saadaan kerättyä yhdellä laitteistolla, kun muissa vaihtoehtoissa olisi tarvittu useampia järjestelmiä. Näin Jeera tuottaa oman sähkönsä lisäksi myös arvokasta tutkimusmateriaalia aurinkovoiman käyttömahdollisuuksista pohjoiskalotilla.

Koulutuskeskuksen aurinkopaneeli-järjestelmä on suurin laatuaan napapiirin pohjoispuolella.

5.4.1 Energian ja veden säästötavoitteet

ISS wise -palvelu tuo tehokkuutta asiakkaan kiinteistöjen energian käyttöön. ISS wise on kiinteistön energianhallintapalvelu, joka koostuu kiinteistönhoitajan läsnäolosta, energianhallintakeskuksen etävalvonnasta sekä taloteknisten erikoisosaajien ammattitaidosta. Energianhallintapalvelulla ISS ottaa kokonaisvastuun kiinteistön toimivuudesta, viihtyisyydestä ja energiatehokkuudesta, josta hyötyvät niin kiinteistön käyttäjät kuin omistajat.

ISS wisen avulla asiakkaat ovat säästäneet lämmityskustannuksista jopa 30 prosenttia. Pelkillä toimintatapojen ja käyttötottumusten muutoksella tästä on mahdollista saavuttaa 15 prosenttia. Toiset 15 prosenttia saavutetaan investoinneilla, jotka maksavat itsensä takaisin alle kymmenessä vuodessa. Sähkötuloista on mahdollista säästää jopa 15 prosenttia. Kiinteistön käyttäjille palvelu merkitsee viihtyisyyttä ja turvallisuutta. Omistajalle ISS wise tarkoittaa energian säästön lisäksi kiinteistön arvon säilymistä sekä hallinnon helpottumista.

30 %

ISS wisen avulla asiakkaat ovat säästäneet lämmityskustannuksista jopa 30 prosenttia.

CASE

Energianhallintapalvelut kasvattaneet suosiotaan



Energianhallinta-
keskus varmistaa
hyvät olosuhteet ja
energiate-
hokkuuden.

JUKKA BACKLUND
TUOTEJOHTAJA
KIINTEISTÖN YLLÄPITOPALVELUT

ISS mukana ilmastotalkoissa

Ympäristöliiketoiminta on yksi Suomen nopeimmin kasvavista teollisuudenaloista. Myös ISS:n tarjoamat kiinteistöjen energiankäytön etähallintapalvelut ovat lisänneet suosiotaan.

– Vanhoissa teollisuus- ja liikekiinteistöissä voitaisiin säästää lämpöenergiaa jopa 30 prosenttia ja sähköä jopa 15 prosenttia kiinteistöjen energianhallinnan ja päivittäisen ylläpidon avulla, sanoo ISS:n energian etähallintapalveluja kehittävä tuotejohtaja Jukka Backlund.

Kiinteistöt kahmaisevat Suomessa jopa 40 prosenttia maan koko energiankulutuksesta, joten energiansäästökeinot erityisesti vanhoissa teollisuus- ja liikekiinteistöissä ovat kovaa valuutta. Energian etähallintapalvelua käyttävä kiinteistö on kytketty ISS:n energiankulutusta tarkkailevaan energianhallintakeskukseen.

– Jos esimerkiksi toimiston lämmön talteenotossa on jotain vikaa, lämpö valuu harakoille. Etäpalvelun avulla tämän tyyppiset ongelmat huomataan heti.

Energianhallintakeskus tarkkailee niin kiinteistöjen lämmitysjärjestelmiä, ilmanvaihtokoneita, jäähdytysjärjestelmiä kuin valaistustakin varmistaen hyvät olosuhteet ja energiatehokkuuden.

Energiantarve jopa puoleen

Aalto-yliopiston kiinteistöliiketoiminnan professori Seppo Junnila näkee energianhallintapalvelut tulevaisuudessa merkittävänä liiketoimintana. Etävalvonnan avulla kiinteistöt voitaisiin linkittää elektronisesti toisiinsa, ikään kuin kiinteistöjen internetiksi.

– Jos etsitään uutta Nokია vähähiilisessä yhteiskunnassa, se on nimenomaan kiinteistöjen internet. Kiinteistöt voivat jakaa energiaa järkevästi keskenään ja jopa tuottaa sitä. Etävalvontaan voitaisiin liittää esimerkiksi kokonaisia kaupunkeja. Kiinteistöjen linkittämisellä toisiinsa pystyttäisiin leikkaamaan jopa puolet kiinteistöjen energiantarpeesta, Seppo visioi.

LÄHDE: TÖISSÄ-HENKILÖSTÖLEHTI 3/2013

Kiinteistöt voivat jakaa energiaa järkevästi keskenään ja jopa tuottaa sitä.

CASE

Älyä Helsingin katuvalaistukseen ISS:n palvelulla

Älyä Helsingin katuvalaistukseen

Helsinki ottaa käyttöönsä ISS:n älykkään katuvalaistuksen ohjausratkaisun. Kaupungin katuvalaistusverkko kattaa noin 86 000 valaisinta ja 1 750 katuvalokeskusta. Ohjausratkaisuhankinnan myötä Helsinki siirtyy maailman ensimmäisten pääkaupunkien joukossa älyvaloaikaan.

Älykäs valaistus mahdollistaa valon tarjoamisen palveluna oikeaan aikaan ja oikealla valaistustasolla tarkoin määritellyillä alueilla. Katuvalaistuksen ohjaus on osa ISS wise -energianhallintapalvelua, jolla optimoidaan erilaisten järjestelmien ja kiinteistöjen energian kulutusta.

CASE

Energiansäästöä Arina asiakuudessa

Osuuskauppa Arinassa yhteistyöllä energian säästöä

"Olemme saavuttaneet ISS Palveluiden kanssa hyviä tuloksia energiansäästöissä. Yhteistyössä seuraamme tarkasti kohteidemme kulutuksia ja muutoksiin reagoidaan välittömästi. Pitkän sopimussuhteemme aikana meillä on ollut mahdollisuus kehittää toimintaa ja olemme luoneet hyvän toimintatavan energiansäästöinvestointien tekemiseen ja takaisinmaksuaikojen laskemiseen", toteaa kiinteistöpalvelupäällikkö Asko Lehto Osuuskauppa Arinasta.

Alla on kuvattu ISS:n ja Arinan yhteistyön tuloksia ABC huoltoasemalla ja Sale myymälässä.

Olemme saavuttaneet ISS Palveluiden kanssa hyviä tuloksia energiansäästöissä.

ABC-Haukiputaalla säästetään lämmityksessä

ABC Haukipudas on Oulun pohjoispuolella sijaitseva öljylämmitteinen huoltoasema, joka on rakennettu 60-luvulla. Kooltaan rakennus on 3 370 m³ ja 691 m².

ISS uudisti täysin ABC:n kiinteistöautomaatiikan syksyllä 2012. Tämän uudistuksen avulla lämmityksen sääkorjattu kulutus laski 73 MWh ja sähkön kulutus laski 44 MWh:n. Myös sähkössä säästettiin vaikka samaan aikaan korjattiin pihavalaistus kuntoon.

Energiankulutus 2013 verrattuna vuoden 2012 tasoon sääkorjattuna:

Säästöä 117 MWh => 10 000 €/a. Uudistuksen takaisinmaksuajaksi tuli 10 kuukautta toteutuneiden tietojen perusteella.

Energiansäästöä Sale Kuivasjärvellä

Sale Kuivasjärvi on Oulussa sijaitseva myymälä, joka on rakennettu 80-luvun lopulla. Rakennuksessa on suora sähkölämmitys, ja kooltaan se on 3127 m³ ja 626 m². ISS Palvelut uusi kiinteistöautomaatiikan vuonna 2012. Lisäksi kohteeseen on vaihdettu tehokkaampi lämmöntalteenotto, tarkastettu ilmastoinnin ja valaistuksen aikaohjauksia sekä viritetty adaptiiviset säädöt kylmäjärjestelmälle.

Vuonna 2013 Sale Kuivasjärven sähkönkulutus laski 11 prosenttia vuoden 2012 tasoon verrattuna. Tämä tarkoittaa noin 3 900 euron vuotuista säästöä.

5.4.2 Ympäristösertifioinnit

WWF:n Green Office

Oman Green Office toimintansa lisäksi ISS tukee palvelutuotannollaan useaa asiakasta, joille on myönnetty Green Office -merkki. ISS:n henkilöstöideoi ja toteuttaa ympäristöohjelman toimenpiteitä, kuten jäteohjeiden ja keräyspisteiden hallintaa, sekä järjestää teemapäiviä ja kampanjoita.

LEED EB -ympäristöluokitusjärjestelmä kiinteistöille

LEED® (Leadership in Energy and Environmental Design) for Existing Buildings on rakennusten käytön ja ylläpidon aikainen ympäristöluokitus. ISS:n palvelutuotteiden ympäristönäkökohtien hallinta ja vaikutusten minimointi ovat LEED-kriteereillä arvioituna korkeatasoista.

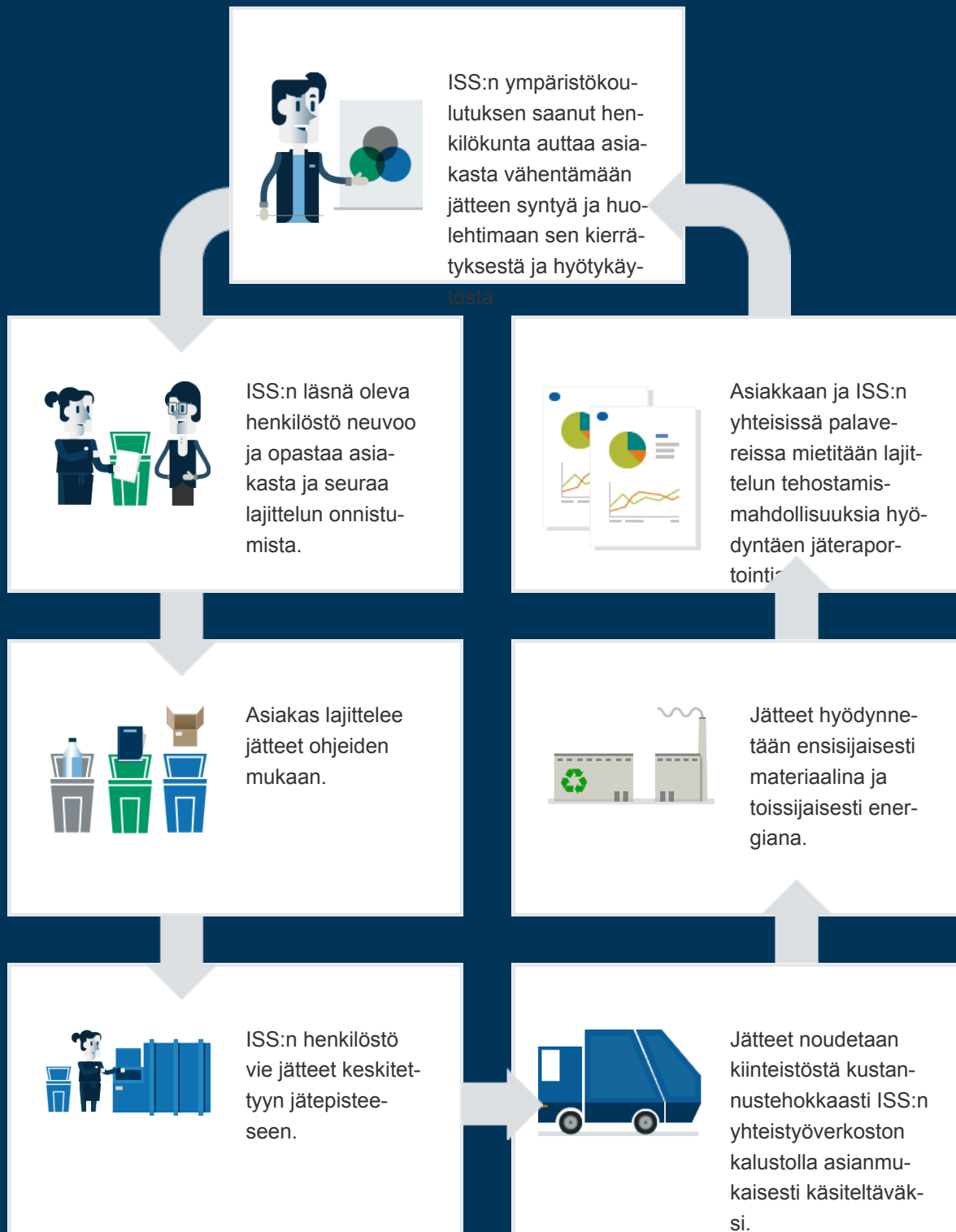
ISS:llä on palveluntuottajana hyvät edellytykset auttaa asiakkaitaan saavuttamaan korkeatasoinen LEED for Existing Buildings -sertifiointi kiinteistöilleen. Lisäksi ISS:n palveluiden avulla asiakas pystyy ylläpitämään kiinteistöjään LEED-sertifioinnin ja hyvien ympäristöarvojen mukaisesti.

5.4.3 Materiaalitehokkuus ja kierrätys

Jätteiden vähentäminen ja materiaalivirtojen hallinta on keskeinen osa-alue toiminnan ympäristövastuullisuuden kehittämässä. ISS:n tuottamilla ympäristöpalveluilla pureudutaan asiakkaiden materiaalitehokkuuden kehittämiseen.

Perinteisen jätehuollon sijaan tarjoamme asiakaskohtaisia ympäristöpalveluratkaisuja, joissa jätehuoltoon yhdistetään ISS:n läsnä oleva henkilöstö, jätteiden sisälogistiikan hallinta, ympäristökoulutukset asiakkaan henkilöstölle, ympäristökaritoitukset ja -suunnitelmat sekä toiminnan kehittäminen jätteiden määrän vähentämiseksi ja hyötykäytön parantamiseksi. Esimerkiksi kohteessa toimiva ISS:n siivouksen henkilökunta tuntee kohteen lajittelun ja pystyy neuvomaan kiinteistön käyttäjiä lajittelussa. Asiakas voi koota ISS:n ympäristöpalvelutarjonnasta itselleen sopivan palvelukokonaisuuden.

ISS kannustaa kaikkia oikeaoppiseen lajitteluun ja materiaalien käyttöön



5.4.4 Asiakaskoulutukset

ISS järjestää asiakkailleen jätteiden käsittelyyn liittyviä ympäristökoulutuksia. Asiakkaat ovat antaneet hyvää palautetta koulutuksista ja niiden vaikuttavuutta on pystytty arvioimaan jäteraportoinnin kautta kierrätys- ja hyötykäyttöprosentin kasvulla.

Koulutusten lisäksi ISS tukee asiakkaita heidän ympäristötavoitteiden saavuttamisessa esimerkiksi suunnittelemalla ja toteuttamalla erilaisia teemapäiviä, kuten Energiansäästöviikko ja Earth Hour -kampanja.

CASE

Opiskelijoille lajitteluneuvontaa Tampereen teknillisessä yliopistossa

Ympäristöyhteistyötä Tampereen teknillisen yliopiston kanssa

Toimivalla yhteistyöllä ISS:n kanssa on saavutettu hienoja tuloksia kierrätyksen kehittämiseksi.

ISS oli mukana viettämässä Tampereen teknillisen yliopiston perinteistä ympäristöpäivää kesäkuussa 2013. ISS keräsi paikalla käyneiltä henkilökohtaisia ympäristölupauksia. TTY:n väki lupasi muun muassa lajitella ja kierrättää entistä paremmin ja suosia julkisia kulkuneuvoja tai pyörää työmatkoillaan.

Lokakuussa järjestettiin ympäristöinfo kierrätysteemalla. Leena Kaplas ISS:ltä neuvoi TTY:läisiä lajittelussa ja kertoi oikean lajittelun merkityksestä.

– Avoimella ja toimivalla yhteistyöllä ISS:n kanssa on saavutettu hienoja tuloksia lajittelun ja kierrätyksen kehittämiseksi, toteaa ympäristöasiantuntija Sannamari Hellman TTY:stä.

LÄHDE: WWW.TUT.FI

[Tutustu ISS:n ympäristöverkkokoulutuksen asiakasversioon](#)

6. GRI-Taulukko

ISS Palvelut Oy raportoi yritysvastuustaan soveltaen Global Reporting Initiativen (GRI) G3-raportointiohjeistusta.

ISS:n yritysvastuuraportti sisältää perustiedot ISS Palvelut Oy:n taloudellisesta, yhteiskunnallisesta sekä ympäristöön ja henkilöstöön liittyvästä toiminnasta 1.1.-31.12.2013.

Raportoinnin pohjana ISS käyttää Global Reporting Initiativen (GRI) G3.1-raportointiviitekehystä. Raportin tietojen kokoamisessa huomioitiin myös Construction and Real Estate Sector Supplement (CRESS) -ohjeistus. CRE-indikaattoreita ei kuitenkaan erikseen raportoida. ISS:n yritysvastuuraporttia 2013 ei ole varmennettu ulkopuolisen varmentajan toimesta.

ISS Palvelut Oy:n edellinen yritysvastuuraportti julkaistiin 14.5.2013. Seuraava ISS:n yritysvastuuraportti julkaistaan keväällä 2015.

Raportissa esitetyt luvut perustuvat ISS:n ja sen yhteistyökumppaneiden järjestelmien lukuihin. Raportti kattaa talous-, henkilöstö- ja ympäristölukujen osalta kaikki ISS Palvelut -konserniin kuuluvat yhtiöt Suomessa.

Alla olevassa taulukossa esitetään ISS Palvelut Oy:n toiminnan kannalta olennaiset GRI:n mittarit ja indikaattorit, vertailu GRI:n suosituksiin sekä raportoitujen tietojen sijainti vuoden 2013 vastuullisuusraportissa.

GRI:N SUOSITUS		ISS:N RAPORTTI		
1	STRATEGIA JA ANALYYSI	SISÄLTYY**	LINKKI YRITYSVASTUURAPORTTIIN	LISÄTIEDOT
1.1	Toimitusjohtajan katsaus	•	1.3 Toimitusjohtajan katsaus	
1.2	Organisaation keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	•	1 Tämä on ISS 5.2 Palvelujen ympäristövastuu	Riskejä käsitellään laajasti ISS-konsernin vuosikertomuksessa.
2	ORGANISAATION KUVAUS	SISÄLTYY**	LINKKI YRITYSVASTUURAPORTTIIN	LISÄTIEDOT
2.1	Organisaation nimi	•	1.1 ISS lyhyesti	

* GRI:n suosittelema
avaintunnusluku

** • Sisältyy ○ Sisältyy osittain –
Ei sisälly

2	ORGANISAATION KUVAUS	SISÄLTYY**	LINKKI YRITYSVASTUURAPORTTIIN	LISÄTIEDOT
2.2	Tärkeimmät tavaramerkit, tuotteet ja palvelut	•	1.1 ISS lyhyesti	Lisätiedot: www.iss.fi
2.3	Operatiivinen rakenne	•	2.3 Hallintokäytännöt 2.4 Yritysvastuun johtaminen	Lisätiedot: www.iss.fi
2.4	Organisaation pääkonttorin sijainti	•	1.1 ISS lyhyesti	
2.5	Toimintojen maantieteellinen sijainti	•	1.1 ISS lyhyesti 4.4 Henkilöstö vuonna 2013	
2.6	Omistusrakenne ja yhtiömuoto	•	3.1 Kannattavuus lähtökohtana	
2.7	Markkina-alueet	•	1.1 ISS lyhyesti 4.4 Henkilöstö vuonna 2013	
2.8	Organisaation toiminnan laajuus	•	1. Tämä on ISS	
2.9	Merkittävät muutokset organisaation koossa, rakenteessa tai omistuksessa raportointikaudella	•	3.1 Kannattavuus lähtökohtana	
2.10	Raportointikaudella saadut palkinnot	•	1.4 2013 Keskeiset tapahtumat	

3	RAPORTIN MUUTTUJAT	SISÄLTYY**	LINKKI YRITYSVASTUURAPORTTIIN	LISÄTIEDOT
3.1	Raportointiajanjakso	•	6.1 Raportin kuvaus	
3.2	Edellisen raportin ilmestymisajankohta	•	6.1 Raportin kuvaus	
3.3	Raportin julkaisu tiheys	•	6.1 Raportin kuvaus	
3.4	Yhteystiedot	•	Yhteystiedot sivun alustunnisteissa	
3.5	Raportin sisällön määrittely (olennaisuus, priorisointi, raporttia käyttävät sidosryhmät)	•	1.2 Keskeiset vastuullisuusteemat 2.7 Sidosryhmävuorovaikutus	
3.6	Raportin rajaus	•	6.1 Raportin kuvaus	
3.7	Erikoiset rajoitukset raportin laajuudessa tai rajauksessa	•	6.1 Raportin kuvaus	
3.8	Raportointiperiaatteet yhteisyritysten, tytäryhtiöiden, vuokrakohteiden, ulkoistettujen toimintojen raportoinnille	•	6.1 Raportin kuvaus	
3.9	Tiedon mittaustekniikat ja laskentaperusteet	•	6.1 Raportin kuvaus	

3	RAPORTIN MUUTTUJAT	SISÄLTYY**	LINKKI YRITYSVASTUURAPORTTIIN	LISÄTIEDOT
3.10	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	•	6.1 Raportin kuvaus	
3.11	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa, rajauksissa tai mittausmenetelmissä	•	6.1 Raportin kuvaus	
3.12	GRI-sisältövertailu	•		
3.13	Periaatteet ja käytäntö raportin ulkopuoliseen varmennukseen	–		Raporttia ei ole varmennettu ulkopuolisen tahon toimesta.

4	HALLINTOTAVAT, SITOUKSET JA YHTEISTYO?	SISÄLTYY**	LINKKI YRITYSVASTUURAPORTTIIN	LISÄTIEDOT
4.1	Organisaation hallintorakenne	•	2.3 Hallintokäytännöt	
4.2	Hallituksen puheenjohtajan asema	•	2.3 Hallintokäytännöt	Kattava kuvaus ISS-konsernin hallituksesta konsernin vuosikertomuksessa s.66–69, 82–84.
4.3	Hallituksen jäsenten riippumattomuus	•	2.3 Hallintokäytännöt	Kattava kuvaus ISS-konsernin hallituksesta konsernin vuosikertomuksessa s.66–69, 82–84.
4.4	Osakkeenomistajien ja henkilöstön vaikutusmahdollisuudet hallituksen toimintaan	•	2.3 Hallintokäytännöt	Kattava kuvaus ISS-konsernin hallituksesta konsernin vuosikertomuksessa s.66–69, 82–84.
4.5	Yhteiskuntavastuun tulosten vaikutus hallituksen ja johdon palkitsemiseen	•		Hallituksen ja johdon palkitseminen ISS-konsernin vuosikertomuksessa s. 71–73.
4.6	Menettelytavat eturistiriitojen välttämiseksi hallitustyöskentelyssä	•		ISS-konsernin vuosikertomus s. 66–68.
4.7	Hallituksen jäsenten asiantuntemus ja pätevyys taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristöstrategian osalta	•	2.3 Hallintokäytännöt	Kattava kuvaus ISS-konsernin hallituksesta konsernin vuosikertomuksessa s.66–69, 82–84.
4.8	Missio, arvot sekä toimintasäännöt ja -periaatteet sekä näiden toimeenpanokäytännöt	•	2.1 Toiminnan lähtökohdat 2.3 Hallintokäytännöt	
4.9	Hallituksen tavat hallinnoida taloudellista, sosiaalista ja ympäristötoimintaa, mukaan lukien riskienhallinta	•		Hallintotapaa ja riskienhallintaa käsitelty ISS-konsernin vuosikertomuksessa s. 57–60.
4.10	Hallituksen toiminnan arviointi	•		ISS-konsernin vuosikertomus s. 167

4	HALLINTOTAVAT, SITOUKSET JA YHTEISTYO?	SISÄLTYY**	LINKKI YRITYSVASTUURAPORTTIIN	LISÄTIEDOT
4.11	Varovaisuusperiaatteen soveltaminen	•		ISS-konsernin vuosikertomus s. 75–77.
4.12	Sitoutuminen ulkopuolisiin yhteiskuntavastuun aloitteisiin	•	1.4 2013 Keskeiset tapahtumat 4.2 Monimuotoisuus voimavarana ISS mukana Nuorisotakuussa ISS mukaan Ilmastokumppaneihin	
4.13	Jäsenyydet järjestöissä, yhdistyksissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	•	2.7 Sidosryhmävuorovaikutus	
4.14	Organisaation sidosryhmät	•	2.7 Sidosryhmävuorovaikutus	
4.15	Sidosryhmien määrittely ja valinta	•	2.7 Sidosryhmävuorovaikutus	
4.16	Sidosryhmävuorovaikutuksen muodot	•	2.7 Sidosryhmävuorovaikutus	
4.17	Sidosryhmävuorovaikutuksessa esiin nousseet asiat ja huolenilmaukset	•	2.2 Läpinäkyvyys ja tehokkuus 2.7 Sidosryhmävuorovaikutus 2.8 Henkilöstöedustus 4.6 Henkilöstön kehittäminen	

5	JOHTAMISTAVAT JA TUNNUSLUVUT	SISÄLTYY**	LINKKI YRITYSVASTUURAPORTTIIN	LISÄTIEDOT
	Taloudellinen vastuu	•	2. Tapamme toimia 3. Taloudellinen vastuu	
	Lähestymistapa taloudellisen vastuun johtamiseen			

TALOUELLISEN VASTUUN TUNNUSLUVUT

EC1*	Taloudellisen lisäarvon syntyminen ja jakautuminen	○	3.1 Kannattavuus lähtökohtana	
EC2*	Ilmastonmuutoksen taloudelliset seuraamukset ja muut riskit ja mahdollisuudet organisaation toiminnalle	•	5. Ympäristövastuu 5.4 Asiakkaan ympäristötavoitteet	
EC3*	Eläketurvan kattavuus	•	2.1 Toiminnan lähtökohdat 3.1 Kannattavuus lähtökohtana	
EC4*	Valtiolta saatu avustus	–		
EC6*	Ostot paikallisilta toimittajilta	•	5.2 Palvelujen ympäristövastuu	ISS:n ruok suosivat si lähellä tuo pääraaka-

5	JOHTAMISTAVAT JA TUNNUSLUVUT	SISÄLTYY**	LINKKI YRITYSVASTUURAPORTTIIN	LISÄTIED
EC7*	Paikalliset rekrytoinnit	•	4.4 Henkilöstö lukuina 2013	ISS on henkilöstö palveluyrittäjä palvelut tu paikallisen avulla.
EC8*	Infrastruktuuri-investoinnit sekä tarjotut yleishyödylliset palvelut	–		

Ympäristövastuu

[2.4 Yritysvastuun johtaminen](#)
[5.1 Ympäristöjohtaminen](#)

Lähestymistapa ympäristövastuun johtamiseen

YMPÄRISTÖVASTUUN TUNNUSLUVUT

EN1*	Materiaalien käyttö	○	5.1 Ympäristöjohtaminen	Tiedot saatavilla puhdistusaineiden osalta.
EN2*	Kierrätysmateriaalien käyttö	–		
EN3*	Energian suora kulutus	–		Raportoiduissa kohteissa ei ole omaa energiantuotantoa
EN4*	Energian epäsuora kulutus	•	5.3 Oman toiminnan ympäristövastuu	Energian ja veden kulutuksia voidaan tällä hetkellä luotettavasti raportoida kolmesta kohteesta, joissa ISS on ainut toimija.
EN5	Säästämisestä ja tehokkuusparannuksista syntynyt energiansäästö	○	1.2 Keskeiset vastuullisuusteemat 5.4 Asiakkaan ympäristötavoitteet	Tarkkoja säästölukuja ei ole saatavilla.
EN6	Energiatehokkaat tuotteet ja palvelut	○	5.2 Palvelujen ympäristövastuu 5.4 Asiakkaan ympäristötavoitteet	
EN8*	Veden kulutus	•	5.3 Oman toiminnan ympäristövastuu 5.4 Asiakkaan ympäristötavoitteet	Tarkkoja säästölukuja ei ole saatavilla.

EN12*	Organisaation toiminnan vaikutukset luonnon monimuotoisuuteen suojelualueilla tai monimuotoisuuden kannalta rikkailla alueilla	–		Ei relevantti tieto ISS:n toiminnan kannalta.
EN16*	Suorat ja epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt	○	5.3 Oman toiminnan ympäristövastuu	Raportoiduissa kohteissa ei kylmäainepäästöjä vuonna 2013
EN17*	Muut epäsuorasta energiankäytöstä aiheutuvat kasvihuonekaasupäästöt	–		
EN19*	Otsonikatoa aiheuttavien aineiden käyttö	–		Raportoiduissa kohteissa ei otsonikatoa aiheuttavien aineiden käyttöä vuonna 2013
EN20*	Typen ja rikin oksidit ja muut merkittävät päästöt ilmaan päästölajeittain	–		
EN21*	Päästöt veteen	–		ISS:n jätevesipäästöt vesistöihin kulkevat kunnallisten jätevesijärjestelmien kautta.
EN22*	Jätehuolto	●	5.3.2 ISS:n omien toimipisteiden jätteet 5.4 Asiakkaan ympäristötavoitteet	
EN23*	Merkittävien kemikaali-, öljy- ja polttoainevuotojen määrä ja suuruus	●	5.1 Ympäristöjohtaminen	
EN26*	Toimenpiteet tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutusten vähentämiseksi sekä toimenpiteiden vaikutuksen laajuus	○	5.2 Palvelujen ympäristövaikutukset 5.3 Oman toiminnan ympäristövaikutukset 5.4 Asiakkaan ympäristötavoitteet	
EN27*	Uudelleenkäyttöön ja kierrätykseen otettujen tuotteiden ja pakkausmateriaalien osuus myydyistä tuotteista	–		Ei olennainen ISS:n liiketoiminnalle (palveluliiketoiminta).
EN28*	Määräystenmukaisuus	●		Ei sakkoja tai sanktioita raportointikaudella.

Sosiaalinen vastuu

•

[4.1 Henkilöstön johtaminen](#)

Lähestymistapa henkilöstöjohtamiseen

HENKILÖSTÖVASTUUN TUNNUSLUVUT

LA1*	Henkilöstön jakautuminen työsuhteen ja työsuhteen mukaan	•	4.4 Henkilöstö lukuina 2013	
LA2*	Henkilöstön vaihtuvuus	○	4.4 Henkilöstö lukuina 2013	
LA4*	Työehtosopimuksen piirissä olevien työntekijöiden osuus	•	4.4 Henkilöstö lukuina 2013	Suomessa kaikki työntekijät kuuluvat TES:n piiriin.
LA5*	Uudelleenjärjestelytilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitusaika	•	2.8 Henkilöstöedustus	
LA7*	Tapaturmataajuus, ammattitaudit, menetetyt työpäivät, poissaolot, työhön liittyvät kuolemantapaukset	○	4.5 Hyvissä voimissa – henkilöstön työhyvinvointi	Menetettyjä työpäiviä ja poissaoloja ei ole raportoitu.
LA8*	Työntekijöiden kouluttaminen ja neuvonta liittyen vakaviin sairauksiin	•	4.5 Hyvissä voimissa – henkilöstön työhyvinvointi	
LA10*	Keskimääräiset koulutustunnit työntekijää kohden	•	3.3 Investoinnit	
LA11	Osaamisen kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen liittyvät ohjelmat	•	4.6 Henkilöstön kehittäminen	
LA12	Kehityskeskustelut ja suorituksen arvioinnit	•	4.6 Henkilöstön kehittäminen	
LA13*	Hallintoelinten ja henkilöstön monimuotoisuus	○	4.2 Monimuotoisuus voimavarana 4.4 Henkilöstö lukuina 2013	
LA14*	Naisten ja miesten peruspalkkojen suhde	–		

Lähestymistapa ihmisoikeuskysymysten johtamiseen

•

IHMISOIKEUSKYSYMYKSIIN LIITTYVÄT TUNNUSLUVUT

HR1*	Ihmisoikeusasioiden huomioiminen investointipäätöksissä	–		
HR2*	Alihankinnan ihmisoikeusarvioinnit	○	2.6 Vastuunäkökulmat hankintapäätöksissä	

HR4*	Syrjintätapausten lukumäärä ja toteutetut toimenpiteet	–		Tietoja ei raportoida järjestelmällisesti.
HR5*	Toiminnot, joissa järjestäytymisvapaus ja kollektiivinen neuvottelu-oikeus on uhattuna	○	2.8 Henkilöstöedustus	ISS:llä on laaja luottamusmiestoiminta ja henkilöstöedustus. Kaikki työntekijät johtoa lukuun ottamatta kuuluvat TES:n piiriin.
HR6*	Toiminnot, joissa on riski lapsityövoiman käytöstä	–		Ei relevantti tieto ISS:n kannalta.
HR7*	Toiminnot, joissa on riski pakkotyövoiman käytöstä	–		Ei relevantti tieto ISS:n kannalta.

Lähestymistapa yhteiskunnallisten kysymysten johtamiseen	•	2.1 Toiminnan lähtökohdat 2.8 Henkilöstöedustus 4.1 Henkilöstöjohtaminen 4.2 Monimuotoisuus voimavarana	
--	---	--	--

YHTEISKUNNALLISIIN KYSYMYKSIIN LIITTYVÄT TUNNUSLUVUT

SO2*	Korruptioon liittyvän riskianalyysin läpikäyneiden liiketoimintayksiköiden määrä	–		ISS ei tee liiketoimintayksikkökohtaisia korruptioon liittyviä riskianalyyssejä.
SO3*	Henkilöstön koulutus korruptioon liittyvistä poliitikoista ja toimintakäytännöistä	•	2.2 Läpinäkyvyys ja tehokkuus	Johtoryhmä ja laajennettu johtoryhmä kävivät konsernin korruption vastaisen verkkokurssin (ISS Anti-Corruption Policy) vuonna 2012.
SO4*	Korruptiotapauksiin liittyvät toimenpiteet	–		Korruptioon liittyviä tapauksia ei raportoitu.
SO5*	Organisaation julkiset poliittiset kannanotot sekä osallistuminen poliittiseen vaikuttamiseen ja lobbaukseen	•	2.7.1 Sponsorointi	Ei julkisia poliittisia kannanottoja

Lähestymistapa tuotevastuun johtamiseen	•	2.5 Vastuullisuuspolitiikka 2.6 Vastuunäkökulmat hankintapäätöksissä 5.2 Palvelujen ympäristövastuu	
---	---	---	--

TUOTEVASTUUN TUNNUSLUVUT

PR1*	Tuotteiden ja palvelujen terveys- ja turvallisuusvaikutusten arviointi elinkaaren eri vaiheissa	•	5.2 Palvelujen ympäristövastuu	
PR3*	Tuotteisiin ja palveluihin liittyvä pakollinen tuoteinformaatio	•	5.2 Palvelujen ympäristövastuu	

PR6*	Markkinointiviestinnän (ml. mainonta ja sponsorointi) lainmukaisuus sekä standardien ja vapaaehtoisten periaatteiden täytyminen	•	2.7 Sidosryhmävuorovaikutus	
PR9*	Tuotteisiin ja palveluihin liittyvän lainsäädännön ja säädösten rikkomisesta aiheutuneet sakot	–		Ei raportoituja tapauksia.