
1. Tämä on ISS



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.

1.1 ISS lyhyesti

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

ISS:lle on tärkeää tuntea asiakkaan toimintaympäristöt, perehtyä asiakasorganisaatioidensa ydintoimintaan ja näin rakentaa asiakkaan näköisiä kokonaispalveluratkaisuja pää- ja tukipalveluistaan. 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 11 000 työntekijää.

ISS:n strategisena kulmakivenä on johtaa ihmisiä niin, että heillä on oman toimenkuvansa puitteissa taidot, motivaatio ja valta ratkaista asiakkaan ongelmat sujuvasti. Palveluissa näkyy henkilökohtainen läsnäolo ja ratkaisukyky – The Power of the Human Touch.

ISS toimii valtakunnallisesti noin 230 kunnassa ja työllistää lähes 11 000 työntekijää. Pääkonttori sijaitsee Vantaalla. ISS Palvelut on osa kansainvälistä ISS-konsernia, joka toimii yli 50 maassa.

ISS:n palvelut

ISS tarjoaa asiakkailleen palveluita yksittäispalveluista integroituihin kokonaispalveluratkaisuihin.

Kiinteistöpalvelut

- ISS:n kiinteistöpalvelut kattaa kiinteistöjen rakennuttamis-, suunnittelu- ja ylläpitopalvelut. ISS Kiinteistöpalvelut kehittää ja ylläpitää kokonaisvaltaisesti kiinteistöjen toimintakykyä ja arvoa. ISS:llä on saumaton ja katkeamaton palveluketju kiinteistön suunnittelusta hallintaan ja ylläpitoon, koko kiinteistön elinkaaren ajan.
- Kiinteistön ylläpitopalvelut parantaa kiinteistön käytettävyyttä, olosuhteita ja turvallisuutta niin sisä- kuin ulkotiloissa. ISS varmistaa kiinteistöjen laadukkaan toiminnan, hyvät käyttöolosuhteet ja tehokkaan energiankäytön.
- ISS:n rakennuttamispalveluilla on kyky johtaa vaativia rakennushankkeita ja sillä on koko Suomen kattava organisaatio.

Siivouspalvelut

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

Ruokailupalvelut

- ISS tarjoaa ruokailupalveluja sekä julkiselle että yksityiselle sektorille. Jokainen henkilöstöravintola ja ateriapalvelu räätälöidään asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Palvelumme joustaa tarpeiden muuttuessa ja kehittyä yhteisesti sovittujen tavoitteiden mukaisesti.
- ISS:n henkilöstöravintoloiden tarjonta sisältää lounasruokailupalvelut, kokous- ja edustuspalvelut sekä kahvilapalvelut. Kunnille ja kaupungeille tarjoamme ateriapalveluita päiväkodeissa, oppilaitoksissa sekä hoito- ja hoivapalveluissa.

Turvallisuuspalvelut

- ISS varmistaa asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden kartoittamalla, ennakoimalla ja estämällä mahdollisia poikkeustilanteita. ISS:n turvallisuuspalvelut yhdistää vartiointipalvelut, turvallisuusjärjestelmät sekä turva-verkko- ja etäkäyttöpalvelut. Hyödynnämme etäkuvavalvontaa perinteisten vartiointipalveluiden rinnalla, laajennamme työtehtäviä yli toimialarajojen ja valvomme verkon yli turva- ja taloteknisiä järjestelmiä.

Tukipalvelut

- Tukipalvelumme liittyvät kiinteästi asiakkaiden omiin tuotanto- ja palveluprosesseihin. Ne voivat vaihdella esimerkiksi 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

ISS parantaa asiakkaidensa mahdollisuuksia toimia vastuullisesti.

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.

[Lue lisää tavastamme toimia](#)

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](#)

ISS toimii valtakunnallisesti noin 230 kunnassa ja työllistää lähes 11 000 työntekijää.

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 11 000 työntekijää mahdollistavat turvalliset, terveelliset ja siistit toimitilat ja kiinteistöt yrityksille ja julkisille organisaatioille. ISS:n työn kädenjälki näkyy suomalaisten arjessa maanlaajuisesti.

ISS on yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista, joka tarjoaa työpaikkoja monipuolisesti eri ammatti- ja henkilöstöryhmille. ISS:llä on tärkeä rooli erityisesti maahanmuuttajien ja nuorten työllistämiseksi. 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 11 000 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.

[Lue lisää ympäristövastuustamme](#)

1 000

ISS tarjosi 1 000
kesätyöpaikkaa vuonna
2014.

CASE

Huippupisteet HSEQ-auditoinnissa



Nokian renkaiden kunnossapitopäällikkö Mikko Nurminen (vas.) sekä ISS:n aluepäällikkö Pirkko Vorne, siivooja Marju Suonpää, palveluesimies Tarja Puro, siivooja Lilli Myrntinen ja siivooja Sari Kuittinen puhaltavat yhteen hiileen.

ISS Palvelut on saanut HSEQ-todistuksen arviointimenetelmän historian parhailla pisteillä. Pääauditointikohteena oli Nokian Renkaiden tuotantolaitos.

– HSEQ-arvioinnin tulokset kertovat asiakkaillemme, että talossamme noudatetaan tiettyjä pelisääntöjä kautta linjan, Nokian Renkaiden kunnossapitopäällikkö Mikko Nurminen sanoo.

Hän uskoo, että alihankintaketjujen toimintojen varmistaminen vahvistaa myös Nokian Renkaiden kilpailuasemaa.

– Ympäristöön ja turvallisuuteen liittyvät vaatimukset kasvavat jatkuvasti. Haluamme olla ajoissa liikkeellä, ennen kuin mitään ehtii edes sattua.

ISS saavutti kaikissa auditoiduissa toiminnoissa erinomaisen luokituksen.

– HSEQ-arvioinnissa selvitetään, miten palveluntoimittaja on kartoittanut toimintansa ympäristövaikutukset ja turvallisuusriskit, pienentänyt niitä ja kouluttanut henkilöstöä, kertoo toimittaja-arvioinneista vastaava Kaj von Weissenberg Inspecta Sertifiointi Oy:stä.

Nokian Renkaissa tehty auditointi kattoi siivous- ja käyttäjäpalvelut sekä rakennus- ja talotekniikkapalvelut. ISS:n saama kokonaispistemäärä oli 606 pistettä asteikolla nollasta 750:een. Luokituksen "erinomainen" saa yli 400 pisteellä.

– Työn laatu on helppo todentaa. Sen sijaan ympäristöön ja työturvallisuuteen liittyvät asiat eivät välttämättä näy päälle päivittäisissä toiminnoissa. Oli iloinen yllätys, että ISS saavutti myös näissä taustalla vaikuttavissa toiminnoissa näin korkeat pisteet, Nurminen sanoo.

HSEQ-klusteri on vapaaehtoinen, alihankkijoitaan valvovien teollisten tilaajayritysten yhteenliittymä. Klusteri on avoin kaikille halukkaille. Siihen kuuluvat Andritz, Efora, Helsingin Energia, Nokian Renkaat, Outokumpu ja Ruukki Metals. Inspecta toimii klusterin puheenjohtajana.

LÄHDE: TÖISSÄ-HENKILÖSTÖLEHTI 3/2013

1.3 Toimitusjohtajan katsaus



Vastuullisuus on meille paitsi itseisarvo, myös tärkeä henkilöstötyytyväisyytemme ja asiakaskeskeisyytemme perusta. ISS Palveluiden toiminta on perustamisestaan lähtien nojannut rehellisyyteen, vastuuseen, laatuun ja yrittämiseen. Nämä arvot toimivat edelleen ohjenuoranamme niin pitkäjänteisessä toiminnan suunnittelussa kuin arkipäivän teoissa.

**"Vastuullisuus on meille paitsi itseisarvo, myös tärkeä henkilöstö-
tyytyväisyytemme ja asiakaskeskeisyytemme perusta."**

Vastuullisuus on asiakaskeskeisyyttä

Vuonna 2014 ISS Palvelut kirkasti strategiaansa ja muutti toimintamalliaan entistä asiakaskeskeisemmäksi. Vastuullisuuden näkökulmasta asiakaskeskeisyys tarkoittaa ensinnäkin sitä, että suojelemme asiakkaidemme mainetta arjessa. Toiseksi, henkilöstömme vastuullisella johtamisella saamme asiakkaillemme ja asiakkaidemme asiakkaille aikaan maailman parhaan palvelukokemuksen.

Haluamme auttaa asiakkaitamme heidän yritysvastuutavoitteidensa toteuttamisessa sekä vastuullisen toiminnan tukemisessa. Konkreettisenä esimerkkinä tästä on viime vuonna asiakkaamme VVO:n kanssa solmimamme sopimus tilaajavastuulain noudattamisesta.

Palveluratkaisuillamme pystymme vaikuttamaan asiakkaidemme toiminnan ympäristövaikutuksiin, tarjoamaan turvallisia, terveellisiä ja siistejä työympäristöjä, huolehtimaan henkilöstön terveellisestä ravitsemuksesta sekä varmistamaan toimipaikkojen turvallisuuden.

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 tarkoittaa ylpeitä ISSläisiä

**"Haluamme, että jokainen ISSläinen voi olla ylpeä merkityksellisestä
työstään asiakkaidemme hyväksi."**

Vastuullisuus työnantajana on meille tärkeää. ISS on yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista. Meillä on lähes 11 000 työntekijää ja toimimme maanlaajuisesti.

Vastuullisuus tarkoittaa meille mitä suurimmassa määrin sitä, että voimme tarjota henkilöstöllemme parhaan mahdollisen kokemuksen oman työnsä arvokkuudesta. Haluamme, että jokainen ISSläinen voi tehdä mielekästä työtä ja olla ylpeä merkityksellisestä työstään asiakkaidemme hyväksi.

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 63,1 vuoteen.

Taloudellinen vastuu luo hyvinvointia

"Läpinäkyvä ja rehellinen tapa toimia on yksi menestyksemme kulmakivistä."

Menestyksenkäs 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 muun muassa työpaikkoina, investointeina ja maksettuina veroina.

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.

Vastuullisuus on ainoa tapa luoda kestävää liiketoimintaa. Vastuullisuus on henkilöstön ylpeyttä, asiakkaan riskienhallintaa ja merkittävä kilpailukykytekijä.

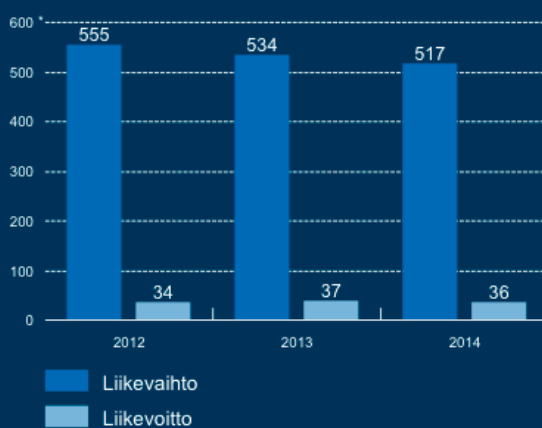
Vantaalla huhtikuussa 2015

Kari Virta

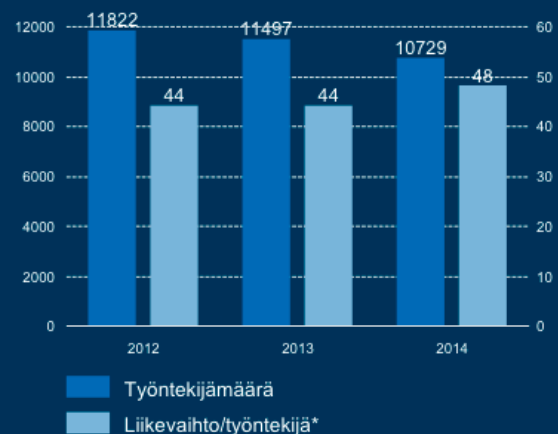
Toimitusjohtaja

ISS Palvelut Oy

1.4 Tunnusluvut 2014



*Luvut miljoonaa euroa



*Luvut tuhatta euroa

Liikevaihdon jakauma 2014 (%)



Siivouspalvelut	37
Kiinteistön ylläpitopalvelut	35
Turvallisuuspalvelut	13
Tukipalvelut	7
Ruokailupalvelut	6
Rakennuttamispalvelut	2

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

ISS Palvelut	2012	2013	2014
Liikevaihto, milj. eur	555	534	517
Liikevoitto, milj. eur	34	37	36
Liikevoitto, %	6,1	6,9	6,9
Operatiivinen kasvu, %	1,6	-3,1	-1,3
Työntekijämäärä vuoden lopussa	11822	11497	10729
Keskimääräisen työpäivän pituus, h	6,9	6,8	6,8
Kesätyöntekijöitä	1222	1200	1013
Maksetut verot, milj. euroa	3,7	3,5	4,7
Henkilöstökulut, milj. eur	347	337	329
Palkkojen osuus henkilöstökuluista, %	80	80	80
Maksetut palkat, milj. euroa	279	271	264
Palkoista ennakonpidätyksiä, milj. euroa	55	54,1	53
Eläkemaksuja, milj. euroa	50	49	48
Muut henkilöstökulut, milj. euroa	18	17	17
Ostetut tavarat, materiaalit ja palvelut, milj. euroa	167	154	148
Investoinnit, milj. euroa	4,9	5,8	4,9
Nettorahoituskulut, milj. euroa	11,5	12,0	11,2

1.5 2014 Keskeiset tapahtumat

TAMMIKUU



Vastuullinen kesäduuni-kampanja

ISS Palvelut sitoutui jälleen tukemaan Vastuullinen kesäduuni -kampanjaa ja noudattamaan sen hyvän kesätyön periaatteita. Valtakunnallisella kampanjalla edistetään nuorten pääsyä työelämään.



HELMIKUU

Amisdialogi: ISS houkutteleva työpaikka

ISS Palvelut oli mukana helmikuussa loppuraportin julkistaneessa Amis-Dialogi -hankkeessa. Hanke tutki ja edisti parempaa työelämää. ISS on ammattiin opiskeleville houkutteleva työpaikka: neljä viidestä Amis-Dialogin kyselyyn vastanneista ammattioppilaitosopiskelijoista piti ISS:ää potentiaalisena työnantajana. Ammattiin opiskelevat pitävät ISS:n vahvuuksina uramahdollisuuksia, työhyvinvointia ja monipuolisia työtehtäviä.

MAALISKUU

Suomen parhaat pisteet HSEQ-arvioinnista

ISS Palvelut sai HSEQ-todistuksen tämän arviointimenetelmän Suomen historian parhailla pisteillä. HSEQ-auditointi sisältää työterveyteen, työturvallisuuteen, ympäristöasioihin ja laatuun liittyvät arviointilueet. Pääauditointikohteena oli Nokian Renkaat ja täydentävät auditoinnit tehtiin Outokummun Kemin ja Tornion toimipisteissä, Eforan Oulun toimipisteessä sekä Ruukin Raahen toimipisteessä. Auditointi kattoi siivous- ja käyttäjäpalvelut sekä rakennus- ja talotekniikkapalvelut.



ISS sammutti valot arktisen alueen hyväksi

ISS Palvelut osallistui myös vuonna 2014 maailmanlaajuiseen Earth Hour -ilmastotapahtumaan lauantaina 29.3. Valot sammutettiin koko viikonlopuksi, ja koko henkilöstö haastettiin osallistumaan tempaukseen. Tällä tavoin ISS haluaa edistää vastuullista ja järkevää energiankäyttöä niin työ- kuin yksityiselämässä.





HUHTIKUU

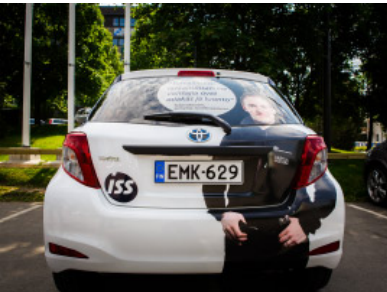
ISS Palveluiden yritysvastuuraportissa korostuvat vastuullisuus ja tasapuolisuus

ISS Palvelut julkaisi yritysvastuuraportin toista kertaa. ISS:n yritysvastuuraportti 2013 tehtiin Global Reporting Initiativen (GRI) G3-raportointiohjeistusta soveltaen

TOUKOKUU

Pohjois-Suomen vartijoista myös kiinteistönhuollon päivystäjiä

ISS koulutti Pohjois-Suomessa vartijoista kiinteistöhuollon päivystäjiä. Vartijoille toimenkuvan laajeneminen oli mieluisaa töiden lisääntyessä. Vastaavasti kiinteistöhoitajien ylityötaakka tasaantui. Toimenkuvien laajentamisella varmistettiin vartijoiden töiden jatkuvuus. Tarkoitus on laajentaa palvelua Rovaniemeltä myös Kemiin ja Tornioon.



ISS tuli toiseksi Savuton Työpaikka 2014 -kilpailussa

ISS sijoittui toiseksi Savuton Työpaikka 2014 -kilpailussa. Kilpailun päätuomarina toiminut komissaari Olli Rehn palkitsi voittajat Savuton Suomi 2040 -seminaarissa 6. toukokuuta. ISS kannustaa henkilökuntaa positiivisella otteella savuttomuuteen. Savuttomuutta on kehitetty pitkäjänteisesti kolmessa eri vaiheessa, joista ensimmäinen käynnistyi vuonna 2011.



KESÄKUU

ISS maailman paras palveluntarjoaja ulkoistamisiin

ISS vei toisena vuotena peräkkäin kärkisijan kansainvälisen ulkoistamissammattilaisten järjestön IAOP:n Global Outsourcing 100 -listalla. Kansainvälinen asiantuntijatuomaristo arvioi osallistujat kriteereillä, joita ovat koko ja kasvu, asiakasreferenssit, organisaation kompetenssi ja johtaminen. ISS sai korkeimmat mahdolliset pisteet kaikilta tuomariston jäseniltä.



1 000
kesätyöpaikkaa

HEINÄKUU

1000 kesätyöpaikkaa

ISS työllisti vuonna 2014 noin 1000 kesätyöntekijää.

ELOKUU

IdISS osallisti henkilöstöä kehittämiseen

ISS palkitsi vuonna 2014 henkilöstöään työtyytyväisyyden, asiakastytyytyväisyyden ja toiminnan kehittämisestä. Henkilöstöä haluttiin voimaannuttaa jakamaan hyviä käytäntöjä ja saada näin käytäntöjä jakoon sekä osoittaa arvostusta eri henkilöstöryhmien ammattitaidolle.



SYYSKUU

ISS Palvelut aktiivitoimija Pohjois-Suomen turvapuistossa

Suomen toinen turvapuisto avattiin Ouluun. Ensimmäinen turvapuisto on Espoossa. Turvapuisto on käytännön harjoitusalue, jossa järjestetään harjoituksia työn vaaroista selviämiseen. Jo ensimmäisen puolen vuoden aikana Oulun turvapuiston koulutusrautaan oli tutustunut yli 2 000 kävijää, joukossa monet ISS:n asiakkaat. ISS:n Oulun alueen henkilöstö tutustui turvapuistoon syyskuussa.



LOKAKUU



ENERGIAN-
SÄÄSTÖ VKO

ISS innosti henkilöstöä ja asiakkaita energiansäästöviikon viettoon

ISS Palvelut osallistui energiansäästöviikkoon kuudetta kertaa. Energiansäästöviikon onnistumisen kulmakiviä ovat henkilöstön vahva sitoutuminen sekä se, että parhaita energiansäästöideoita pystytään hyödyntämään läpi vuoden niin omissa kuin asiakaskohteissa. Myös asiakasyrityksiä on innostettu mukaan viikon viettoon.

MARRASKUU

ISS mukana Joulupuu-kampanjassa

ISS Palvelut oli jälleen mukana Nuorkauppakamareiden Joulupuu-kampanjassa, joka kerää joululahjoja Suomessa asuville vähäosaisten perheiden lapsille. Keräyspiste sijaitti ISS:n päätoimipisteessä Vantaalla.



JOULUKUU

ISS ja VVO torjuvat harmaata taloutta – Tilaajavastuulain noudattaminen osaksi yhteistyösopimusta

ISS Palvelut ja VVO allekirjoittivat sopimuksen, jossa tilaajavastuulain noudattaminen on otettu mukaan palvelun tilaajan ja palveluntarjoajan väliseen sopimukseen tiettävästi ensimmäistä kertaa Suomessa.



2. Tapamme toimia



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

2.1 Toiminnan lähtökohdat

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

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

Merkittävänä työllistäjänä työsuhteasioiden hoitaminen lakien, työehtosopimusten ja työsopimusten mukaisesti on ISS:n toiminnan ehdoton edellytys, jolla on vaikutuksia myös työtyytyväisyyteen. Työsuhteasioissa 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.

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

ISS haluaa olla alan suunnannäyttävä harmaan talouden torjumisessa.

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

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

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.

CASE

ISS ja VVO torjuvat harmaata taloutta

Toivon että
vapaaehtoisuuteen
pohjaava
vastuullinen toiminta
leviää
yhteiskunnassa
laajemmin.

KARI VIRTÄ
TOIMITUSJOHTAJA
ISS PALVELUT



"Haluamme pitää harmaan talouden pois kiinteistöalalta."

ISS Palvelut ja VVO ovat allekirjoittaneet sopimuksen, jossa tilaajavastuulain noudattaminen on otettu mukaan palvelun tilaajan ja palveluntarjoajan väliseen sopimukseen tietyistä ensimmäistä kertaa Suomessa.

– Vaikka kiinteistöpalvelualalla harmaa talous ei ole erityisen paha ongelma, pyrimme ennaltaehkäisevällä toiminnalla pitämään sen myös pois alalta, kertoo ISS:n toimitusjohtaja Kari Virtä.

Tilaajavastuulaki tarkoittaa sitä, että palvelun tilaajan on selvitettävä ja vastattava siitä, että ulkopuolista työvoimaa käytettäessä sopimuskumppani hoitaa lainmukaiset velvoitteensa.

– Voimme sopimuksen avulla taata sen, että tilaajavastuu kattaa koko kiinteistöpalveluidemme toimintaketjun – myös kumppanimme mahdolliset alihankinnat ja ostot tilaajan lukuun. Kumppanuusverkostojen hallinta loppuun asti on VVO:n keskeisimpiä periaatteita yritysvastuullisuuden toteuttamisessa käytännössä, sanoo VVO:n toimitusjohtaja Jani Nieminen.

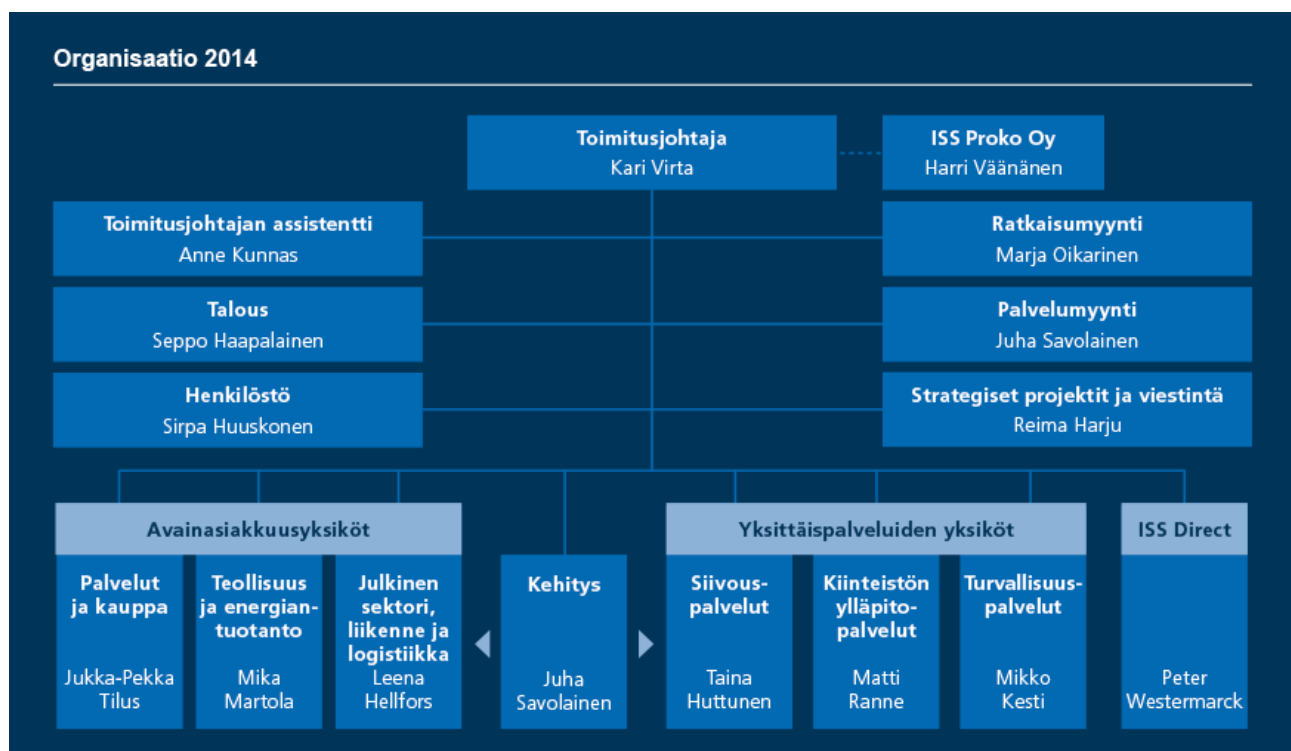
– Toivomme, että tällainen vapaaehtoisuuteen pohjautuva – ei lainsäädännön pakottama – toiminta, jossa tilaaja edellyttää palveluntuottajalta vastuullisuutta käytännön toimintamallien tasolla, leviää yhteiskunnassa laajemmin. Näin harmaalle taloudelle ei ennen pitkää jää mahdollisuutta toimia, sanoo Virtä.

ISS:n ja VVO:n välisessä kiinteistöpalvelusopimuksessa ISS vastaa kiinteistönhoidosta lähes 300:ssä VVO:n kiinteistössä. Lisäksi ISS toteuttaa VVO:lle muun muassa korjausrakentamisen palveluita.

2.3 Hallintokäytännöt

ISS Suomi oli osa ISS:n konsernin Pohjoismaat (Nordic) liiketoiminta-aluetta vuonna 2014. Konsernin johdon ja sen hallituksen päätösten toimeenpano Suomessa seuraa liiketoiminta-alueen johto tiiviissä yhteistyössä ISS Suomen johdon kanssa. ISS Suomi noudattaa ISS konsernin määrittelemää hallintotapaohjeistusta ja täydentää sitä tarvittaessa maakoh- taisella ohjeistuksella. Konsernin sisäinen tarkastus valvoo säännöllisesti, että ISS Suomi noudattaa ISS konsernin määrit- telemiä ohjeita.

ISS Palvelut Oy:n hallitukseen kuuluvat puheenjohtaja Troels Bjerg sekä jäsenet Christian Kofoed Jakobsen ja Bjørn Raasteen. ISS Palvelut toteutti laajan organisaatiouudistuksen vuonna 2014. Huhtikuun alusta lähtien ISS:n johtoryhmään kuuluivat toimitusjohtaja Kari Virta, talousjohtaja Seppo Haapalainen, Ratkaisumyynti-johtaja Marja Oikarinen, henkilöstö- johtaja Sirpa Huuskonen, kehitysjohtaja ja Palvelumyynti-johtaja Juha Savolainen, johtaja Reima Harju sekä liiketoimintajohtajat Taina Huttunen, Matti Ranne, Mikko Kesti, Peter Westermarck, Jukka-Pekka Tilus, Mika Martola ja Leena Hellfors. Vuonna 2014 johtoryhmä kokoontui 12 kertaa.



Kaikessa ISS:n toiminnassa noudatetaan seuraavia peruseriaatteita:

1. Lakien noudattaminen

Paikallisia lakeja ja määräyksiä noudatetaan aina.

2. ISS:n arvot ja johtamisen periaatteet

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

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

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

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

4. Politiikat 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 asettamat tavoitteet ja päämäärät toteutuvat. Toimintapolitiikan tueksi on määriteltä ja dokumentoitu ISS:n toimintajärjestelmä.

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 jatkuvalle parantamiselle jakamalla parhaita käytäntöjä palveluiden ja yksiköiden välillä

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

- 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 määriteltujen prosessien, dokumenttien, tietojärjestelmien, lomakkeiden, mallien ja ohjeiden avulla uudet ja nykyiset työntekijät tietävät, kuinka heidän kuuluu toimia ISS:n tavalla.

2.4 Yritysvastuun johtaminen



Henkilöstöjohtaja Sirpa Huuskonen, konsernin johtaja Jeff Gravenhorst ja toimitusjohtaja Kari Virta: "Yritysvastuu huomioidaan sekä liiketoiminnan strategisessa suunnittelussa että päivittäisessä johtamisessa."

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 tavoitteet ja toimenpiteet liiketoimintayksiköittäin. Niiden toteutumista seurataan yksiköiden johtoryhmissä osana ISS:n johtamisjärjestelmää ja talotasolla vuosittain erillisissä johdon katselmuksissa.

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

Vastuullisuustavoitteita toteutetaan läpi organisaation ja seurataan säännöllisesti.

Yritysvastuun toteutumisesta vastaa yrityksen johtoryhmä. Konsernin yritysvastuutoimintamallin mukaisesti johdon edustajana, päätöksentekijänä ja vastuullisuustoimenpiteiden toteuttajana toimii HSEQ (Health, Safety, Environment and Quality) -ohjausryhmä, jossa puhetta johtaa henkilöstöjohtaja. HSEQ-ohjausryhmä huolehtii, että vastuullisuusasiat huomioidaan liiketoimintastrategian suunnittelussa ja 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 HSEQ-ohjausryhmän johdon katselmuksissa.

2.5 Vastuullisuuspolitiikka



ISS tarjoaa henkilöstölleen asianmukaiset työolot ja turvallisen työympäristön.

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 kestävää kehitystä ja liiketoimintaamme.
- Varmistamme oikeudenmukaisen ja tasapuolisen kohtelun emmekä suvaitse syrjintää, kiusaamista tai häirintää.
- Kunnioitamme työntekijöiden työehtosopimus-oikeutta 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.

2.6 Vastuullisuus hankinnoissa

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).

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

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 merkittävästi.

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:lle ja sidosryhmille tärkeitä asioita ovat vastuu ympäristöstä ja henkilöstöstä, taloudellinen vastuu sekä vastuu asiakkaalle.

ISS on Kiinteistötyönantajat ry, Palvelualojen työnantajat Palta ry, Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry -työnantajaliiton 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 Virta on Keskinäisen työeläkevakuutusyhtiö Varman hallintoneuvoston jäsen ja Eläketurvakeskuksen edustajiston jäsen. Henkilöstöjohtaja Sirpa Huuskonen on Helsingin seudun kauppakamarin koulutus- ja työvoimapolitiittisen valiokunnan varapuheenjohtaja sekä eläkevakuutusyhtiö Elon työnantajien neuvottelukunnan varapuheenjohtaja.

Lisäksi ISS vaikuttaa muun muassa seuraavissa yhdistyksissä: yritysvastuuverkosto FIBS, Finnish Green Building Council FGBC, Rakli ry, Henkilöstöjohtonryhmä HENRY ry, Toimitilajohdon yhdistys FIFMA ry ja Suomen tilaajavastuu Oy. Näiden lisäksi ISS on mukana lukuisten alan ammattijärjestöjen toiminnassa.

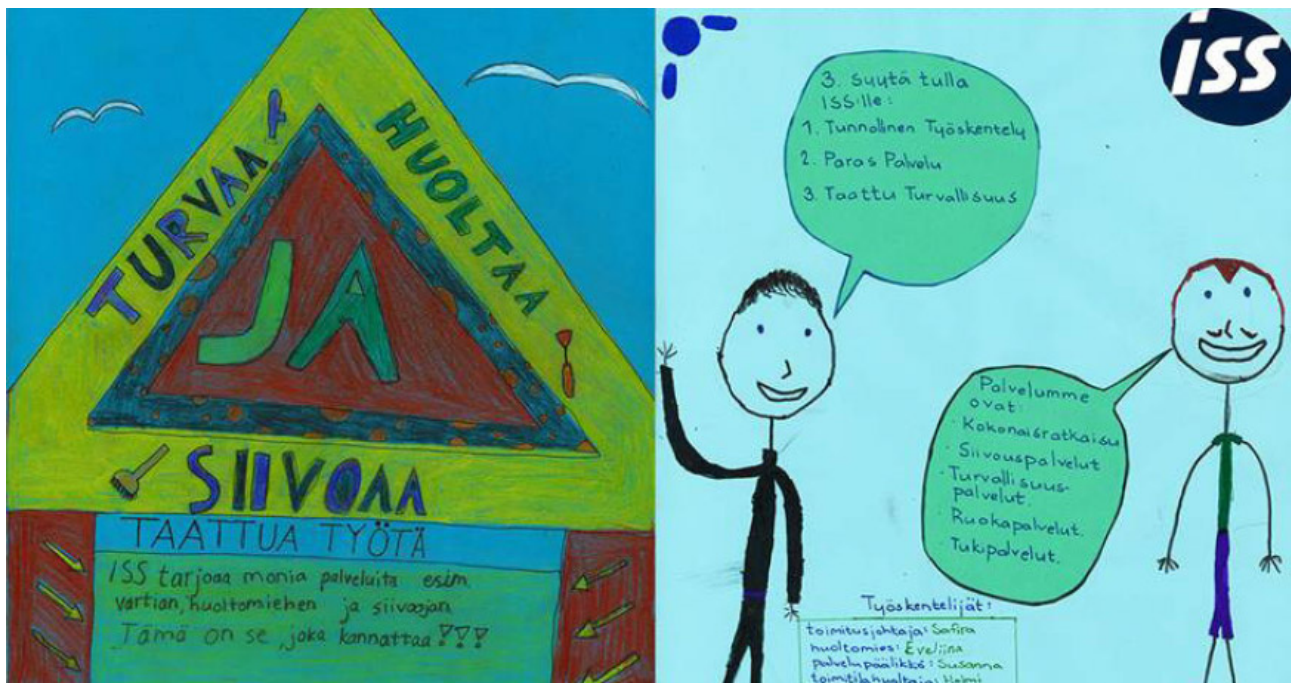


2.7.1 Sponsorointi

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 vuonna 2013 ja edelleen vuonna 2014.



Yrityskylässä tehty mainos

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 2014 yhteensä 52 luottamushenkilöä, 14 kokopäiväistä työntekijöiden työsuojeluvaltuutettua sekä 13 toimihenkilöiden ja yksi ylempien toimihenkilöiden oto-työsuojeluvaltuutettua. Konserniyhteistyöryhmä kokoontui vuonna 2014 neljä kertaa. Lisäksi pidettiin luottamusmiespäivän yhteydessä yhteinen vuosittainen yhteistoimintakokous, johon kutsuttiin kaikki luottamusmiehet. Työsuojelutoimikunta kokoontui vuonna 2014 neljä kertaa.

52

Vuonna 2014 ISS:llä oli 52 luottamushenkilöä.

CASE

Luottamusmies neuvoo ja tukee



On tärkeää,
että ihmiset
pysyvät ajan
tasalla heitä
koskevissa
asioissa.

VILLE PAASIO
PALVELUESIMIES
HAMINA

ISS:ssä on noin 50 luottamusmiestä. Yksi heistä on tehtävässä ensimmäistä kertaa toimiva Ville Paasio, palveluesimies Haminasta.

Luottamusmiesten tehtävänä on valvoa, että työpaikalla noudatetaan työehtosopimusta. He neuvottelevat työnantajan kanssa, toimivat työntekijöiden tukena ja puuttuvat mahdollisiin ongelmiin.

– Haluan keskittyä ennen kaikkea tiedon kulkuun ja parantaa sitä. On tärkeää, että ihmiset pysyvät ajan tasalla heitä koskevissa asioissa. Luottamusmiehenä voin olla mukana erilaisissa kokouksissa, ja toimin päätöksenteossa toimihenkilöiden silminä ja korvina. Työkaverit myös odottavat minun pitävän heidän puoliaan, Ville sanoo.

Suurin osa ISS:n luottamusmiehistä on toiminut tehtävässä jo vuosia.

Henkilöstö valitsee luottamusmiehet yleensä kaksivuotiskaudeksi, mutta suurin osa ISS:n luottamusmiehistä on toiminut tehtävässä jo vuosia. Luottamusmiesorganisaatiot ovat erilaisia, sillä työehtosopimukset ovat erilaisia. Esimerkiksi vartiointialalla on yhden pääluottamusmiehen lisäksi alueellisia luottamusmiehiä, kun taas kiinteistöpalvelualalla kaikki 13 ovat pääluottamusmiehiä ja edustavat tiettyä aluetta.

LÄHDE: TÖISSÄ 3/2014

2.8.1 Liikkeenluovutukset

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

Liikkeenluovutusten määrä 2003-2014

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Liikkeenluovutuksia	12	12	11	12	14	13	14	9	8	6	13	8
Henkilömäärä	122	86	64	66	380	90	602	60	117	88	162	45

CASE

ISS paras palveluntarjoaja ulkoistuksiin



ISS vei toisena vuotena peräkkäin kärkisijan kansainvälisen ulkoistamisammattilaisten järjestön IAOP:n Global Outsourcing 100 -listalla.

Kansainvälinen asiantuntijatuomari arvioi osallistujat kriteereillä, joita ovat koko ja kasvu, asiakasreferenssit, organisaation kompetenssi ja johtaminen. ISS sai korkeimmat mahdolliset pisteet kaikilta tuomariston jäseniltä.

– ISS:n hakemuksesta kävi selvästi ilmi, että yhtiössä on tehty merkittäviä investointeja arviointikriteereinä oleviin kohteisiin. Tulokset osoittivat, että ISS todella on maailman paras kaikilla arvioituilla osa-alueilla, IAOP:n puheenjohtaja Michael Corbett toteaa.

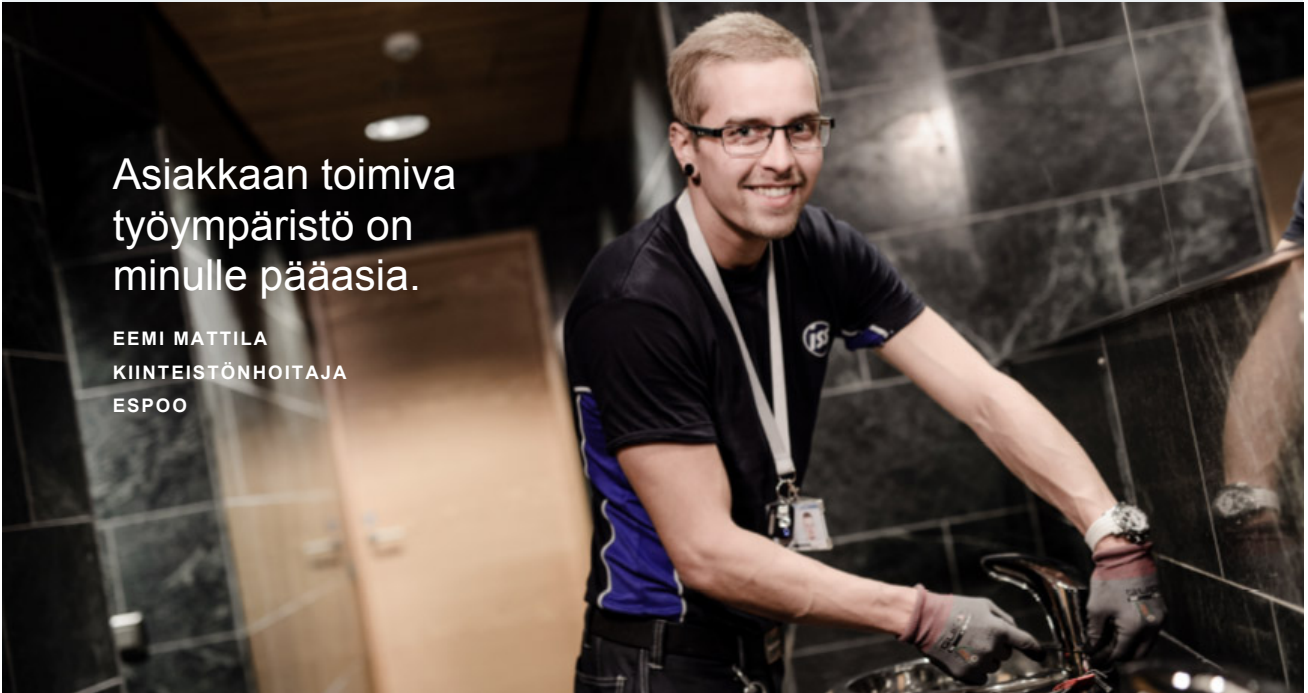
LÄHDE: ISS:N TIEDOTE 4.6.2014

CASE

7 neuvoa kiinteistöpalveluiden ostoon

Asiakkaan toimiva
työympäristö on
minulle pääasia.

EEMI MATTILA
KIINTEISTÖNHOITAJA
ESPOO



Kiinteistöpalveluita ulkopuolelta ostettaessa on uskallettava tehdä muutoksia, jotka vaikuttavat. Jollei rakenteisiin kosketa riittävästi, ulkoistamisen hyödyt ydintoiminnalle jäävät usein puolitiehen.

Valitse vastuullinen kumppani, joka ymmärtää liiketoimintaanne ja haluaa sitoutua yhteisiin tavoitteisiin.

1. Strategiset valinnat selviksi. Käy läpi, mikä on ydintoimintaanne ja mitkä toiminnot olisi mahdollista ulkoistaa, sekä millaisia kumppanuuksia haette ulkoistettaviin toimintoihin.
2. Kartoita huolella, riittääkö organisaatiollasi resursseja hakea parhaita toimintamalleja tukitoimintoihinne, vai voiko ulkopuolinen alan palvelutarjoaja luoda paremman ja toimivamman ratkaisun näihin tehtäviin. Uskalla kajota ole-massa oleviin rakenteisiin.
3. Laske ulkoistettavien toimintojen nykyiset todelliset kokonaiskustannukset. Erityisesti julkisella sektorilla samoja tehtäviä voi tuottaa useampi yksikkö tai toimiala, jolloin tietojen esiin kaivaminen on välillä haasteellista.
4. Ennakoi tavoitteita pitkällä tähtäyksellä. Suunnittele, mikä on tavoittelemanne palvelu- ja kustannustaso ulkoistet-tavissa toiminnoissa 3 - 5 vuoden perspektiivillä. Toimintojen ulkoistaminen ja parhaan toimintamallin löytäminen uuden yhteistyökumppanin kanssa ei tapahdu hetkessä.

5. Kartoita palveluntuottajien markkinat. Valikoi sellainen kumppani, jolla on valmiutta ja halua sitoutua tavoitteisiin ja luoda yhteinen visio yhteistyöstä, sekä aiempaa näyttöä tästä.

6. Ota huomioon, että kiinteistö- ja toimitilapalveluiden ostaminen monelta eri toimijalta sitoo organisaatiosi resursseja. Toimintojen kehittäminen ja integrointi saattaa olla haasteellisempaa usean eri kumppanin kanssa.

7. Älä tingi vastuullisuudesta. Varmista, että yhteistyökumppaninne noudattaa lakia ja eettisesti kestäviä toimintatapoja. Älä tue harmaata taloutta, se on aina myös yrityksesi etu.

LÄHDE: ISSUE HELMIKU 2014

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.

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

Vuonna 2014 ISS maksoi henkilöstökuluja yhteensä 329 miljoonaa euroa, josta palkkoja 264 miljoonaa euroa, eläkemaksuja 48 miljoonaa euroa ja muita henkilöstökuluja 17 miljoonaa euroa. ISS tilitti palkoista ennakonpidätyksiä 53 miljoonaa euroa ja veroja 4,7 miljoonaa euroa. Henkilöstövaltaisia palveluja tuottavana yrityksenä palkkojen ja sosiaalikulujen osuus kokonaiskuluista oli ISS:llä noin 80 prosenttia vuonna 2014.

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

Yrityskaupat vuonna 2014

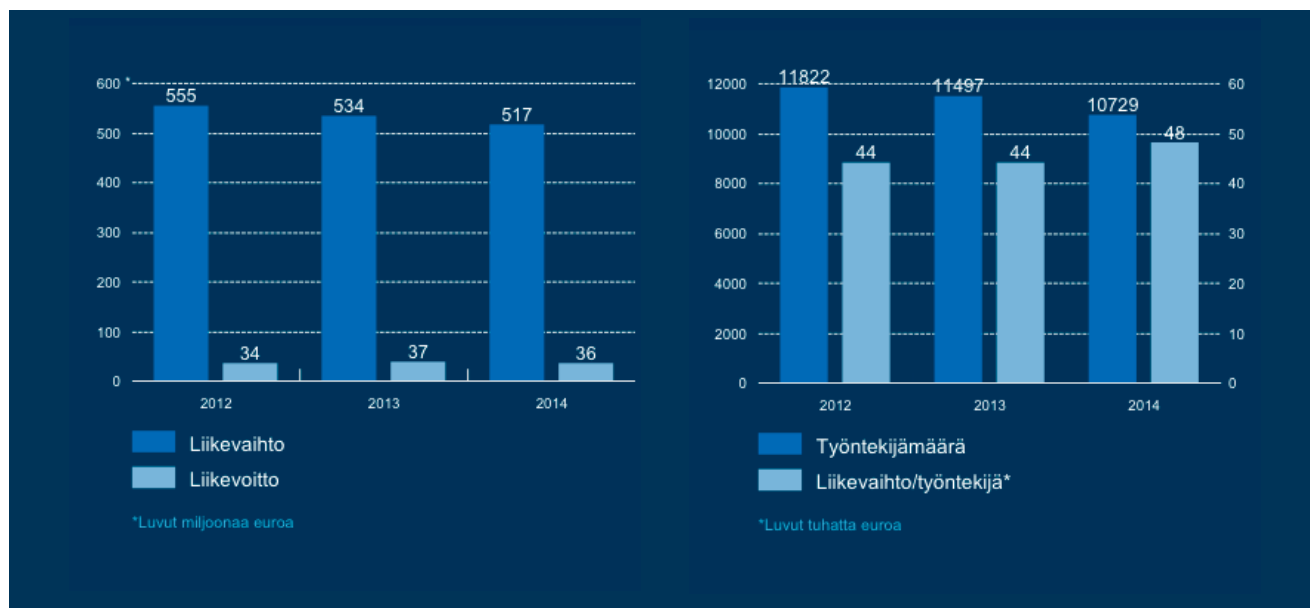
ISS-konserni myi Pohjoismaissa toimivan henkilöstövuokraus- ja rekrytointitoimintansa Adolphen Groupille. Kauppa julkistettiin 10.7.2014.

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 2014 oli 9,94 miljardia euroa. ISS työllistää yli 511 000 henkilöä.

ISS-konsernin pääomistajia ovat FS Invest II, Ontario Teachers' Pension Plan Board, Artisan Partners Limited Partnership ja KIRKBI Invest A/S omistavat yhteensä noin 48 prosenttia ISS-konsernista. ISS on listautunut maaliskuussa 2014 Kööpenhaminan pörssiin (NASDAQ OMX Copenhagen).

3.2 Talouden tunnusluvut



Liikevaihdon jakauma 2014 (%)



Siivouspalvelut	37
Kiinteistön ylläpitopalvelut	35
Turvallisuuspalvelut	13
Tukipalvelut	7
Ruokailupalvelut	6
Rakennuttamispalvelut	2

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

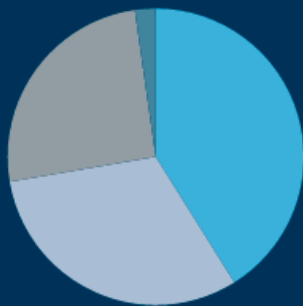
ISS Palvelut	2012	2013	2014
Liikevaihto, milj. eur	555	534	517
Liikevoitto, milj. eur	34	37	36
Liikevoitto, %	6,1	6,9	6,9
Operatiivinen kasvu, %	1,6	-3,1	-1,3
Työntekijämäärä vuoden lopussa	11822	11497	10729
Keskimääräisen työpäivän pituus, h	6,9	6,8	6,8
Kesätyöntekijöitä	1222	1200	1013
Maksetut verot, milj. euroa	3,7	3,5	4,7
Henkilöstökulut, milj. eur	347	337	329
Palkkojen osuus henkilöstökuluista, %	80	80	80
Maksetut palkat, milj. euroa	279	271	264
Palkoista ennakonpidätyksiä, milj. euroa	55	54,1	53
Eläkemaksuja, milj. euroa	50	49	48
Muut henkilöstökulut, milj. euroa	18	17	17
Ostetut tavarat, materiaalit ja palvelut, milj. euroa	167	154	148
Investoinnit, milj. euroa	4,9	5,8	4,9
Nettorahoituskulut, milj. euroa	11,5	12,0	11,2

3.2.1 Verojalanjälki

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

ISS:n verojalanjälki vuonna 2014 oli yhteensä 208,3 miljoonaa euroa. Henkilöstövaltaisia palveluita tuottavana yrityksenä palkkojen ja sosiaalikulujen osuus kokonaiskuluista oli noin 80 prosenttia. Henkilöstöön liittyviä veroluonteisia maksuja oli yhteensä 65 miljoonaa euroa ja työntekijöiden ennakonpidätyksiä 53 miljoonaa euroa. Tuloveroa ISS maksoi yhteensä 4,7 miljoonaa euroa. Arvonlisäveron osuus oli 85,6 miljoonaa euroa.

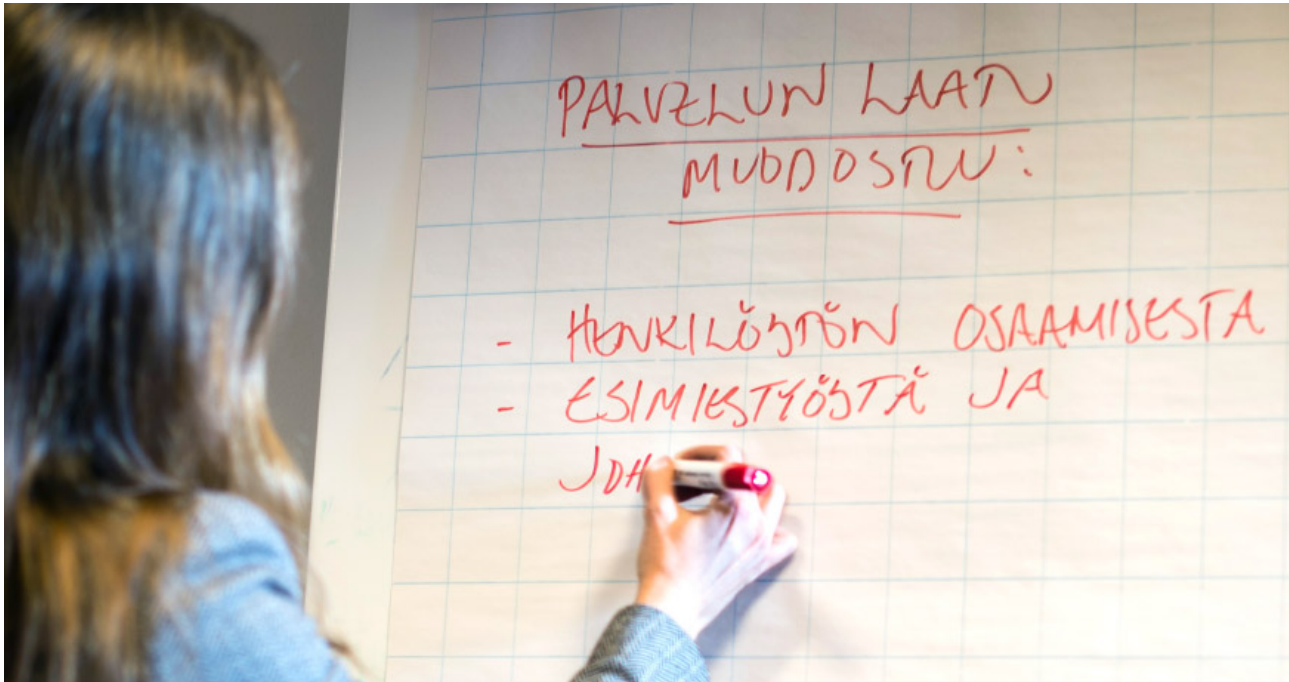
ISS Palvelut, Verojalanjälki 2014*



Arvonlisävero	85,6
Henkilöstöön liittyvät veroluonteiset maksut	65
Palkoista pidätetyt ennakonpidätykset	53
Tuloverot	4,7
YHTEENSÄ	208,3

*Luvut miljoonaa euroa

3.3 Investoinnit



ISS on palveluyhtiö, joka tuottaa henkilöstövaltaisia tukipalveluita. Merkittävimmät investoinnit vuonna 2014 keskittyivät henkilöstöjohtamisen kehittämiseen sekä työtyytyväisyyden ylläpitoon ja parantamiseen. Vuonna 2014 ISS:n toimihenkilöt käyttivät koulutukseen yhteensä liki 2 900 päivää eli keskimäärin 2,5 päivää per toimihenkilö ja työntekijät yli 12 100 päivää eli keskimäärin 1,3 päivää per työntekijä. Tutkintoihin valmistui vuoden 2014 aikana 25 toimihenkilöä ja 175 työntekijää.

Muihin investointeihin käytettiin 4,9 miljoonaa euroa vuonna 2014. Investoinnit liittyivät työkoneiden ja kaluston uusimiseen sekä IT-ohjelmistojen hankintaan.

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

Vuonna 2014 ISS:n toimihenkilöt käyttivät koulutukseen yhteensä liki 2 900 päivää ja työntekijät reilu 12 100 päivää.

4. Henkilöstövastuu

Jokaisella on
oikeus hyvään
esimieheen

SIRPA HUUSKONEN
HENKILÖSTÖJOHTAJA
ISS PALVELUT



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.

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

Hyvä esimiestyö lisää henkilöstön sitoutuneisuutta ja motivaatiota.

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

ISS kouluttaa esimiehiä henkilöstön johtamisessa, varhaisen välittämisen mallissa ja työsuhteasioissa säännöllisesti. Esi-miehiä koulutetaan esimerkiksi itsensä ja monimuotoisen tiimin johtamisessa, vaikeiden asioiden puheeksiottamisessa, yhteistoiminta-asioissa, liikkeenluovutuksissa sekä muissa työsuhteasioissa. ISS:llä on käytössään 23 erilaista henkilös-tölle suunnattua verkkokoulutusta liittyen perehdytykseen, henkilöstön- ja asiakkuuden johtamiseen, ympäristövastuuseen ja tuotekoulutukseen. Verkkokoulutuksia suoritettiin yhteensä 1 342 kappaletta vuonna 2014.

Henkilöstön kouluttamisen painopisteinä olivat erityisesti asiakkuuksien johtaminen ja palvelukulttuurin kehittäminen, johon vaikutettiin Service with the Human Touch -koulutuksilla. Näihin koulutuksiin osallistui vuonna 2014 yhteensä 1 294 työn-tekijää ja toimihenkilöä.

CASE

Pääjohtaja Suomen ISS:läisille: ”Kiitos”



ISS-konsernin pääjohtaja Jeff Gravenhorst tutustui päätoimipisteen henkilöstöön ja heidän työhönsä. Vasemmalla siivouspalveluiden tuotejohtaja Anna Tapio.

Syyskuussa Suomessa vieraillut ISS-konsernin pääjohtaja Jeff Gravenhorst tutustui matkallaan asiakaskohteisiin ja ISS:läisiin. Hän oli vaikuttunut näkemästään.

– Olen todella ylpeä siitä ISS:läisten tekemästä työstä, jonka tuloksia näin vierailullani. Haluankin sanoa kaikille Suomen ISS:läisille: Kiitos!

Jeff arvioi, että hänen näkemänsä korkea työn taso on seurausta kahdesta asiasta.

– Työntekijöiden motivaatio on korkealla, mikä näkyy ylpeytenä omasta työstä. Kuulin myös monista kehityshankkeista, joita Suomessa viedään parhaillaan eteenpäin.

ISS Palvelut on ollut Jeffin mukaan monessa mielessä kehityksen etulinjassa koko konsernissa. Hän nostaa esimerkiksi kokonaispalveluratkaisut, joiden rakentamisessa suomalaiset ovat olleet suunnannäyttäjiä.

– Olen varma, että Suomen ISS säilyttää jatkossakin asemansa yhtenä kehityksen vetureista ISS-konsernissa.

LÄHDE: TÖISSÄ 5/2014

4.2 Monimuotoisuus voimavarana

ISS työllistää liki 120 eri kansallisuutta.

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.

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 henkilöstöstä oli vuonna 2014 alle 25-vuotiaita noin 14 prosenttia ja yli 55-vuotiaita reilu 19 prosenttia. Vuonna 2014 ISS työllisti kaikkiaan 120 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.

4.3 Merkittävä työllistäjä



1 000

ISS työllisti 1 000
kesätyöntekijää.

Vuonna 2014 ISS:llä oli avoinna liki 4 000 tehtävää. ISS:llä on merkittävä rooli myös maahanmuuttajien ja nuorten työllistämisen. ISS on lisäksi yksi suurimmista kesätyöpaikkoja tarjoavista yrityksistä koko maassa. ISS rekrytoi reilu 1 000 kesätyöntekijää eri puolilla maata vuonna 2014.

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

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

Vuonna 2014 ISS Palvelut Oy työllisti 2 228 uutta työntekijää vakituisiin työsuhteisiin ja 2 128 työntekijää määräaikaisiin työsuhteisiin. Määräaikaiset työntekijät sisältävät myös kesätyöntekijät ja muut kausiluontoiset työntekijät. Henkilöstön vaihtuvuus vuonna 2014 oli koko henkilöstön osalla 24,9 prosenttia.

2 228

ISS työllisti 2 228 uutta
työntekijää vakituisiin
työsuhteisiin.

CASE

Otetaan kesätyöntekijät hyvin vastaan



Kesätyöstä
tulikin
vakituinen
työpaikka.

NIKLAS ARAJÄRVI
TOIMITILAHENKILÖ
HELSINKI

Kesätyöntekijät ovat pääasiassa opiskelijoita, joista monille ISS voi tarjota urapolun kesätöiden jälkeen.

Niklas Arajärvi tuli kesätöihin siivoojaksi viime vuoden kesäkuussa. Kesätyön päätyttyä hän jatkoi ekstraajana tähän kevääseen asti. Nyt Niklas on vakinaistettu toimitilahenkilöksi.

– Kesätyön aluksi sain kahden päivän perehdytyksen työhöni henkilöltä, jota tulin tuuraamaan kesäksi, hän kertoo.

– Erityisesti aloitukseen ja perehdytykseen kannattaa panostaa, ja kesätyöntekijää on hyvä käydä katsomassa joka päivä, jotta näkee, miten hän pärjää. Muistutin Niklakselle, että hän voi aina soittaa minulle tai palveluohjaajalle, jos mieleen nousee kysymyksiä, Niklaksen esimies Tuula Sulkumäki toteaa.

– On tärkeä, että kesätyöstä jää hyvä kokemus nuorelle ja hän kertoo meistä eteenpäin positiivista viestiä. Asiakaskin kiinnittää huomiota siihen, miten uusi työntekijä perehdytetään tehtäviinsä, Tuula muistuttaa.

LÄHDE: TÖISSÄ 3/2014

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 samanarvoistavat hakijoita.

ISS noudattaa työhönotossa seuraavia periaatteita:

- Jokaisessa rekrytoinnissa arvioidaan hakijan soveltuvuus 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 rekrytoinnin.

ISS palkkaa vuosittain noin 1 200 kesätyöntekijää ja oli myös vuonna 2014 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.

640

ISS työllisti liki 640
taustaltaan työtöntä.

Suurista hakijamääristä huolimatta ISS on ajoittain jo nyt ja tulevaisuudessa yhä enenevässä määrin työvoiman saata-
vuushaasteiden 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 2014 ISS työllisti taustaltaan työttömiä henkilöitä noin 640. ISS:n
tavoitteena on olla palvelualan halutuin ja vastuullisin työnantaja.

CASE

Vuodessa asiakkuuksien johtotehtäviin



Asiakkuuksissa
oppimisella on
tärkeä rooli
koulutuksessa.

AINOKAISA KOSTAMO
JA MEERI KIVIMÄKI
NORDIC MANAGEMENT
-VALMENNETTAVAT

ISS:n Pohjoismaiden yhteinen Nordic Management Trainee -ohjelma on täydessä vauhdissa Suomessa. Ohjelman vahvistaa ISS:n asiakaslähtöistä strategiaa ja asiakkuuksien johtamista.

– Kantavana ajatuksena on, että traineet oppivat johtamaan ja kehittämään asiakkuuksia kokonaisvaltaisesti. Se edellyttää ymmärrystä monelta eri tasolta, ISS:n HRD-asiantuntija Lotta Lindholm korostaa.

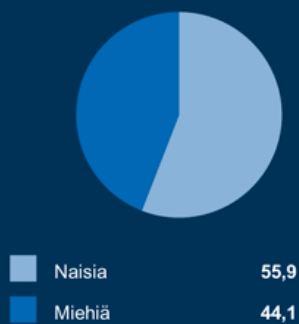
Nordic Management Trainee -ohjelmassa yhdistyvät strategia, ISS:n tapa johtaa asiakkuuksia ja työntekijöitä sekä käytännön palvelutyö. Kaiken lähtökohtana on ISS:n vision, arvojen, johtamisperiaatteiden ja palvelukonseptien syvällinen ymmärtäminen.

Ohjelma kestää noin 1–1,5 vuotta. Siihen valitaan Pohjoismaista opintojaan viimeisteleviä korkeakouluopiskelijoita tai jo jonkin verran kokemusta omaavia tulevaisuuden osaajia. Suomessa hakijoita oli noin 70.

LÄHDE: TÖISSÄ 6/2014, ISSUE MARRASKUU 2014

4.4 Henkilöstö lukuina 2014

Henkilöstön jakauma
sukupuolen mukaan (%)



Henkilöstön
ikäjakauma (%)



Työsuhteiden
kesto*

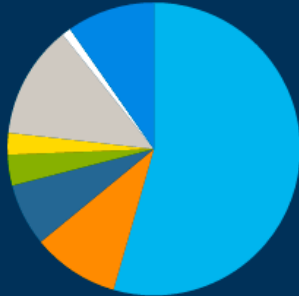
Yli 2 vuotta työsuhteessa olleet	67,8
Yli 5 vuotta työsuhteessa olleet	44,0
Toistaiseksi voimassa olevat työsuhteet	93,3

*vuoden 2014 lopussa (%)
(toistaiseksi voimassa olevat
työsuhteet)

Työntekijämäärä 31.12.2014: 10 729

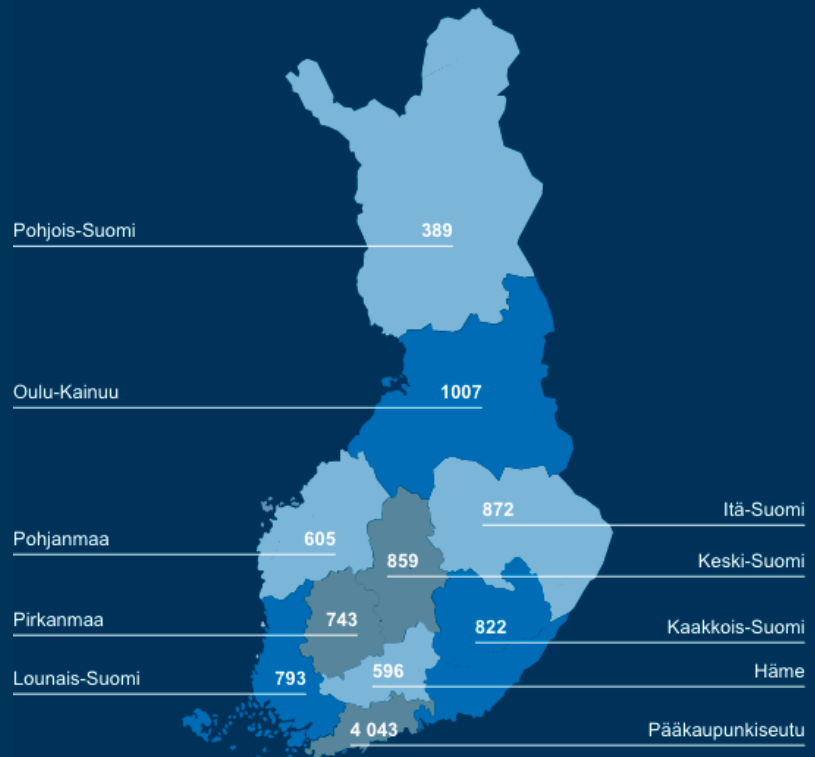
Määräaikaiset työntekijät 724	Vakituiset työntekijät 10 005
Kokoaikaiset työntekijät 6 961	Osa-aikaiset työntekijät 3 768
Toimihenkilöt 1 141	Työntekijät 9 588

Henkilöstön jakauma palveluittain %



Siivouspalvelut	54,4
Kiinteistönhuolto	9,6
Tekniset palvelut	6,9
Ruokailupalvelut	3,4
Tukipalvelut	2,4
Turvallisuuspalvelut	12,5
Rakennuttamispalvelut	1,0
Toimihenkilöt	9,7

Työntekijöiden määrä alueittain (noin)



4.5 Henkilöstön työhyvinvointi

Selkeät yhdessä
sovitut tavoitteet
lisäävät
työhyvinvointia.

EEVA-RIITTA TUOMINEN
ASIAKKUUSJOHTAJA
VANTAA



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

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

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

Ennakoi, seuraa, reagoi

ISS:n Hyvissä Voimissa -työhyvinvointiohjelma käynnistettiin vuonna 2008. Ohjelman tavoitteena on ennakoida henkilöstön 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 perustuvat kolmeen periaatteeseen: ennakointiin, seurantaan ja reagointiin. 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.

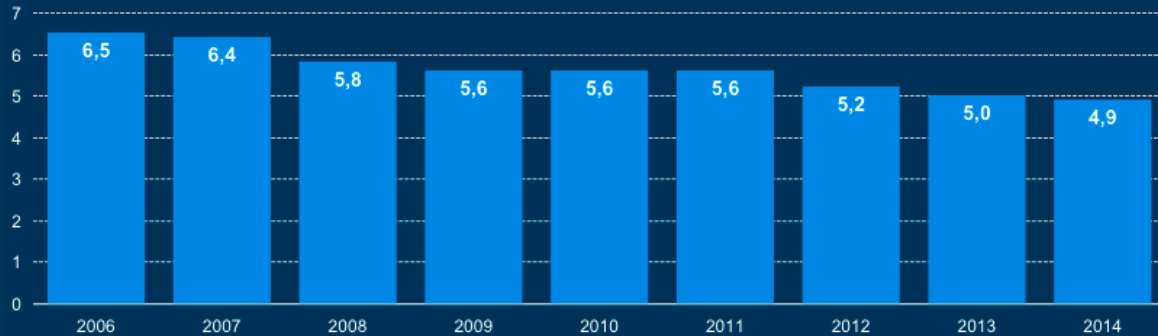
Työhyvinvoinnin tasoa seurataan myös HEHKU-henkilöstötutkimuksen tuloksien, henkilöstön vaihtuvuuden sekä henkilöstötuottavuuden avulla.

Työhyvinvointiohjelman painopistealueina 2013–2015:

- Esimiestyön ja ennaltaehkäisevän työturvallisuus-, terveys- ja työkykytoiminnan vahvistaminen
- Henkilöstön osallistaminen oman työn kehittämiseen
- Jokaisen työntekijän merkityksen korostaminen työyhteisön hyvinvoinnin edistäjänä
- Työturvallisuusyhteistyön tiivistäminen asiakkaiden kanssa yhteisellä työpaikalla.

Lisäksi laadimme vuosittaiset työturvallisuus-, terveys- ja työkykysuunnitelmat. Toimintaa ohjaavat myös työsuojelun ja työterveyshuollon toimintaohjelmat.

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 ISS:llä on ollut käytössä vuodesta 2012 alkaen sähköinen työturvallisuus-, terveys- ja työkykyjärjestelmä (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. Järjestelmä on ISS:llä aktiivisessa käytössä.

Vuoden 2014 aikana TTT-järjestelmän käyttö esimiesten, vakuutusyhtiöiden sekä työterveyden välillä on selvästi lisääntynyt. Esimerkiksi TTT-järjestelmän kautta esimiesten laatimat työnantajakuvaukset ovat heti eläkevakuuttajien käytössä. Lisäksi erilaiset työhön paluuseen liittyvät päätökset tallennetaan tähän järjestelmään. Työterveyshuolto ja tapaturmavakuuttaja ovat ottaneet TTT-järjestelmän aktiiviseen käyttöön.

4.5.2 Ennakoivaa työterveyshuoltoa

ISS:n työterveyshuollon painopiste on työntekijän terveyden ja työkyvyn edistämisessä, erityisesti ennaltaehkäisevässä toiminnassa. ISS on erityisesti panostanut alalle tyypillisten tuki- ja liikuntaelinvaivojen ennaltaehkäisyyn ja hoitoon. Työfysioterapeuttien ergonomiaan liittyvää ohjausta ja neuvontaa sekä työpaikkakäyntejä on tehty runsaasti ja niistä on saatu hyviä tuloksia.

Työterveyshuollon valtakunnallisena yhteistyökumppanina on Mehiläinen Oy. Työterveyshuollon, esimiesten sekä työsuojelun yhteistyö on vahvistettu ja työterveysneuvotteluita ja alueellisia yhteistyötapaamisia toteutetaan säännöllisesti.

Vuonna 2014 sairauspoissaolopäivät vähenivät kolme prosenttia eli 4 000 päivää edellisvuoteen verrattuna.

ISS:n työterveyshuollossa painopiste on työntekijän terveyden ja työkyvyn edistämisessä.

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.

4.5.3 Työkykyä tukemassa

Varhaisen tuen malli on ollut jo pitkään käytössä ISS:llä. TTT-järjestelmän avulla mallista on tullut osa esimiestyön arkea. Esimiesten saamat sairauspoissaoloherätteet auttavat varhaisempaan reagointiin kuin aiemmin. Käytössä on myös tuetun työhön paluun malli, joka sisältää muun muassa yhteydenpidon sairauslomalla olevaan työntekijään, tilapäisen työjärjestelyn mahdollisuuden sekä työhön paluun suunnittelun sekä työhön paluun eri ratkaisujen aktiivisen käytön. Esimerkiksi os aikaisen työhön paluun tukikeinoja käytetään aktiivisesti ISS:llä.

Yksi merkittävä työkyvyn tukemisen malli on ISS:n sisäinen työkykyrahasto. Työkykyrahaston avulla tuetaan osatyökykyisten työntekijöiden työssä pysymistä tai työhön paluuta. Työhön paluun suunnittelussa ISS Palvelujen työhönvalmentajien työpanos on merkittävä. He toimivat yhteistyössä työterveyden, esimiesten, työntekijän ja vakuuttajien kanssa.

Esimiesten saamat sairauspoissaoloherätteet auttavat aiempaa varhaisempaan reagointiin.

CASE

Varhaisella tuella uusi alku

Työtehtävien
muutos on
parantanut
elämänlaatuani.

TIINA KOSKINEN
AULAVARTIJA
RIIHIMÄKI

Jokaisella työntekijällä on oikeus saada tukea työkykynsä ylläpitoon. Varhaisen tuen malli on tässä keskeinen työväline. Varhaisen tuen keskustelun tarve eli puheeksiotto voi tulla esille esimiehen, työntekijän, työsuojelun tai työterveyshuollon aloitteesta.

– Varhainen välittäminen on päivittäisjohtamista. Pitää puuttua, kun on puuttumisen paikka – oli syy mikä tahansa. Tavoitteena on ratkaista asia myönteisellä tavalla sekä yksilön että työnantajan kannalta. Työssä onnistuminen on meille jokaiselle tärkeää, sanoo työterveyspäällikkö Anne Tallgren.

Varhainen välittäminen on päivittäisjohtamista.

Tarjoilija Tiina Koskiselle keittiötyöt ja käsillä tekeminen alkoivat käydä sairauden takia liian raskaiksi, jolloin työterveyslääkäri suositteli alanvaihtoa. Tiina lähestyi esimiestään, palvelupäällikkö Mervi Erkkilä-Rautiaista, ja yllättyi iloisesti työnantajan aktiivisesta tuesta.

Tammikuussa käytiin ensimmäinen keskustelu, johon osallistuivat Tiinan ja Mervin lisäksi myös työterveyshuolto ja ISS:n oma työhönvalmentaja Minna Kulju. Helmikuun puolivälissä Tiina aloitti kouluttautumisen aulavartijaksi.

– Meillä on tietenkin se etu, että talon sisällä voi vaihtaa alaa. Ajattelin heti, että Tiina voisi olla juuri omiaan aulavartijan työhön, Mervi sanoo.

Tiinalle haettiin työeläkeyhtiön tuella kuuden kuukauden työhönvalmennusjaksoa, johon sisältyy 100 tuntia vartija-koulutusta ja työharjoittelu. Asiakaskohteessa oli helppoa siirtyä aulaan, kun asiakkaan erityisala ja vaatimukset olivat Tiinalle tuttuja.

Mervin mukaan oli hienoa kuulla, kuinka Tiina totesi saaneensa mahdollisuuden uuteen alkuun eikä tippunut tyhjän päälle. Etenkin, kun työvuosia on vielä parisenkymmentä jäljellä.

LÄHDE: TÖISSÄ 3/2014

4.5.4 Työkykyä edistäviä hankkeita

Liikuntakampanja

Vuonna 2014 toteutettiin ISS:n oma liikuntakampanja, johon koko henkilöstöllä oli mahdollisuus osallistua. Kampanjan tavoitteena oli kannustaa kaikkia ISS:läisiä liikkumaan sekä samalla kerätä merkittävä summa hyväntekeväisyyteen. Kampanjan ideana oli se, että eniten liikkunut tiimi voittaa ja pääsee lahjoittamaan hyväntekeväisyyspotin valitulle kohteelle. Jokainen liikuttu tunti kasvatti yhteistä hyväntekeväisyyspottia.

Kampanjan voitti viiden henkilön tiimi Kajaanista. Voittajatiimi valitsi hyväntekeväisyyskohteeksi Mannerheimin Lastensuojeluliiton. Hyväntekeväisyyspotti kohdennettiin Kainuun alueelle, MLL:n Kainuun piirille.

Kampanjaan osallistui yli 60 tiimiä ympäri Suomea. Tiimien jäsenet kirjassivat kampanjan aikana kaikki liikuntasuoritukset HeiaHeia-liikuntapalveluun, jonka avulla seurattiin tiimikilpailua. Kampanjan aikana liikuttuja tunteja oli yhteensä yli 24 000 ja yli 260 eri liikuntalajia.

Sairauspoissaolo esimiehen luvalla

ISS konsernissa on tietyillä palvelualueilla pilotoitu omailmoituskäytäntöä eli lyhyitä poissaoloja sairauden vuoksi esimiehen luvalla. Omailmoituskäytännössä äkillisesti sairastuneella henkilöllä on mahdollisuus olla esimiehen luvalla pois työstä enintään kolme peräkkäistä kalenteripäivää samasta sairaudesta. Hyvien kokemusten perusteella käytäntöä laajennettiin vuoden 2014 aikana.

Savuton ISS

ISS ylläpitää ja parantaa työntekijöidensä terveyttä ja työhyvinvointia edistämällä tupakoimattomuutta ja tukemalla tupakoinnin lopettamista. Yhtiö on siirtynyt vaihteittain savuttomaksi työpaikaksi. Vuoden 2014 alusta tupakointi tai muiden tupakkatuotteiden käyttö kiellettiin työaikana. ISS pyrkii työnantajana huolehtimaan kokonaisvaltaisesti työntekijöiden terveydestä ja hyvinvoinnista ja Savuton ISS on osa tätä pyrkimystä. Henkilöstön tupakoimattomuudella on suuri merkitys työhyvinvointiin ja tupakoinnista aiheutuvien sairauksien ennaltaehkäisyyn.

ISS sijoittui toiseksi Savuton Työpaikka 2014 -kilpailussa. Tuomaristo kiinnitti palkitsemisperusteissa huomiota ISS:n haasteelliseen toimialaan ja suureen henkilöstömäärään. Tavoitteena on edistää savuttomuutta positiivisesti kannustamalla, kuten tiedottamalla projektin etenemisestä ja tupakoinnin lopettamiseen tarkoitetuista tukimahdollisuuksista.

ISS sijoittui toiseksi Savuton Työpaikka 2014 -kilpailussa. Tavoitteena on edistää savuttomuutta positiivisesti kannustamalla.

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.

Tänä vuonna kysely toteutettiin ensimmäistä kertaa kokonaan ilman paperilomakkeita. Henkilöstö vastasi kyselyyn sähköisen linkin kautta. HEHKU:n 2014 vastausprosentti oli 64 prosenttia (vuonna 2013 60 prosenttia).

Työntekijöiden työmotivaatiota ja työkyvykkyyttä mittaavien kysymysten avulla arvioidaan työntekijöiden sitoutuneisuutta. Vuoden 2014 HEHKU-kyselyn tulokset osoittivat, että suurin osa työntekijöistä kokee pystyvänsä tekemään työnsä hyvin sekä ovat motivoituneita työn tekemiseen. Vuonna 2014 sitoutuneisuustulos oli 4,4 (asteikolla 1 huonoin – 5 paras). Henkilöstön pysyvyyttä kuvaava tulos pysyi niin ikään samana kuin edellisvuonna: noin 80 prosenttia työntekijöistä ilmoitti haluavansa jatkaa työskentelyä ISS:llä. NPS-tulos, eli miten henkilöstö suosittelee ISS:ää työpaikkana, nousi merkittävästi verrattuna viime vuoteen.

HEHKU-kyselyyn vastanneet toivoivat vuonna 2014 kohennusta mahdollisuuksiinsa edetä työssään ja vaihtaa työtään. Myös esimiestyön vuorovaikutuksen osalta koettiin kehittämistarvetta.

4,4

Henkilöstön sitoutuneisuus
HEHKU-kyselyssä oli
4,4 / 5.

CASE

Osaksi töissä, osaksi eläkkeellä



Ulla Haustola ja Lea Kautiainen pitävät vuoroviikkojärjestelyä onnistuneena. Vapaalla viikolla on mahdollisuus palautua ja harrastaa. Työvaatteissa Ulla, omiin menoihinsa matkalla Lea.

Työkyky voi alentua iän myötä, mutta työnteon ei tarvitse loppua kokonaan. Tehtäviä voidaan räätälöidä. Yksi ratkaisu on osa-aikaeläke.

Osa-aikaeläkeläiset Ulla Haustola, 62, ja Lea Kautiainen, 61, työskentelevät vuoroviikoin metallialan yrityksen tehtailla Jyväskylässä. Kummallakin siivoojalla on vuoroin viikko töitä ja viikko vapaata. Sekä Ulla että Lea ovat hyvin tyytyväisiä järjestelyyn, sillä vapaaviikon aikana voimat palautuvat.

– Halusin osa-aikaeläkkeelle ihan jaksamissyistä. Siivoojan työ on kiireistä ja kuluttavaa, se tuntuu käsissä ja hartioissa. Harva siivooja on tässä iässä fyysisesti hyvässä kunnossa. Tällä järjestelyllä jaksan oikeaan eläkeikään asti, joka koittaa parin vuoden kuluttua, Lea toteaa.

Ulla jäi osa-aikaeläkkeelle elokuun alussa 2013.

– Jouduin iltaisin ottamaan aina särkylääkkeen. Toista vuotta sitten vaivani paheni niin, että jäin sairauslomalle. Sen jälkeen, kun siirryin osa-aikaeläkkeelle, en ole ollut sairauslomalla. Varsinaiselle eläkkeelle jään keväällä.

Työkohteen jakaminen on yksi esimerkki ISS:n ikäohjelmasta ja työn uudelleen mitoittamisesta. Työtä voidaan räätälöidä esimerkiksi muokkaamalla työaikaa, työkohtetta tai menetelmiä. Kun tehtävien kuormitus saadaan sopivaksi, työn mielekkyys lisääntyy ja sairauspoissaolot vähenevät.

Töiden räätälöiminen ei ole aina helppoa, tietää palvelupäällikkö Seija Lepola Jyväskylästä.

– Tiukassa taloudellisessa tilanteessa joustojen sovittaminen asiakaskohteisiin vaatii paljon, sillä asiakas odottaa

työntekijöiltämme täyttä työpanosta ja sovittua tulosta. On löydettävä sopiva kohde, jossa työjärjestelyt ja yksilökohtaiset joustot ovat mahdollisia.

LÄHDE: TÖISSÄ-HENKILÖSTÖLEHTI 1/2013

4.5.5 Työturvallisuus

Tapaturmien määrät, tapaturmataajuus (LTIF) ja tapaturmapoissaolot vähenivät edelleen vuonna 2014 edelliseen vuoteen verrattuna. Erityisesti työmatkatapaturmien määrä väheni reilun kolmanneksen vuoteen 2013 verrattuna. Tähän on vaikuttanut vuosina 2012 – 2014 toteutettu liukkauden hallinnan ohjelma, jonka osana julkaistiin Liukkaus hallintaan -videot sekä henkilöstölle hankittiin liukuesteet ja polkupyöriin nastarenkaat. Liukkauden hallinta teema oli edelleen vahvasti esillä vuonna 2014 turvatuokioissa.

-34 %

Työmatkatapaturmien
määrä väheni vuodesta
2013 vuoteen 2014 -34 %.

ISS:n tavoitteena on tapaturmaton työpaikka, jonka vuoksi jatkossakin panostetaan koko henkilöstön turvallisuusosaamisen lisäämiseen ja työturvallisuuden kehittämiseen.

Suunta 100 -visio

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

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

0: vakavien tapauksien ja työtapaturmien määrä työpaikoillamme on nolla ja

0: työpaikoillamme ei satu yhtään työtapaturmapohjaista kuolemantapausta.

Vuonna 2014 ISS toteutti seuraavia työturvallisuustoimenpiteitä Nolla tapaturmaa -tavoitteen saavuttamiseksi:

- Johdon työturvallisuuskoulutus
- Työturvallisuusjohtamisen valmennukset
- Riskienarvointikäytäntöjä vahvistettiin mm. oman työn riskienarviointi -lomake yöntekijöille
- Ulkoiset ja sisäiset HSEQ-auditoinnit

ISS:llä käynnistettiin uudentyyppinen työturvallisuuskulttuurin kehittämiseen liittyvä valmennus. Näissä valmennuksissa analysoitiin esimerkiksi mitä nykyisessä työturvallisuustoiminnassa on toimivaa ja missä on kehitettävää. Oleellista oli oppia antamaan toinen toisille positiivista ja korjaavaa palautetta työturvallisuusasioista. Valmennuksessa ideoitiin myös mistä tilanteista tai asioista tulisi tehdä turvallisuushavainto. Ensin valmennettiin esimiehet ja he veivät vastaavat opit omalle henkilöstölleen. Valmennuksen osalta yksiköihin toteutettiin Työturvallisuusilmapiirikysely.

Työturvallisuuskulttuuri syntyy ihmisistä ja organisaation asenteista. Työsuojelu on yhteistyötä.

Valmennuksesta on ollut nähtävissä positiivisia tuloksia. Yksiköissä on saatu aikaan pitkiä tapaturmattomuusjaksoja. Valmennuksen seurauksena aktivoiduttiin tikaskampanjaan ja kiinnitettiin nykyistä enemmän huomiota erilaisiin riskipaikkoihin, esimerkiksi lastauslaiturien turvallisuuteen ja turvallisuushavaintojen tekoon.

ISS Palvelut on Nolla tapaturmaa -foorumin yritysjäsen. Nollatapaturmafoorumi myöntää vuosittain tasoluokituksia jäsen-työpaikoille, jotka ovat menestyksekkäästi edistäneet työpaikkansa työturvallisuutta. ISS:n Pohjanmaan yksikkö sai tunnustuksen työturvallisuudesta, taso III -luokituksen. Yksikössä on panostettu muun muassa työturvallisuusperehdytykseen ja työturvallisuusasioiden käsittelyyn sekä sisäisissä että asiakkaan kanssa pidettävissä kokouksissa.

Turvallista työpäivää -tapahtumia järjestettiin ympäri Suomea. Tapahtumien teemoina olivat muun muassa turvallisuushavainnot, oma riskienarviointi, liikkumisturvallisuus, suojaimet. Näiden avulla on pyritty viestimään vaaratilanteiden ja tapaturmien ennaltaehkäisystä. Oulun tapahtuma järjestettiin Pohjois-Suomen turvapuistossa, jota hyödynnetään jatkossakin työntekijöiden koulutuksissa ja esimerkiksi työturvallisuuskorttikoulutuksissa.

CASE

Työtapaturmien nollaraja realismia



Palvelujohtaja Kari Rantanen, työnjohtaja ja toimihenkilöiden työsuojeluvaltuutettu Jorma Leinonen sekä Uudenmaan liiketoimintayksikön aluepäällikkö Perttu Raitala ovat tyytyväisiä työturvallisuuden kehittymiseen.

Työtapaturmia ei tarvitse sietää välttämättömänä pahana. Aivan ensimmäiseksi on päästävä ”tekeväälle sattuu” -asenteesta. Kiinteistön ylläpitopalveluissa tavoitteena on vähintään vuoden työtapaturmaton jakso. Ja se on vasta alkua.

ISS Palveluissa viime keväänä toteutettu pilottiprojekti on oiva esimerkki muutosjohtamisesta. Projekti osoitti, että työtapaturmien nollaraja on saavutettavissa. Asennemuutoksen, koulutuksen, tiedottamisen ja esimiesten tehokkaan sparrauksen ansiosta kiinteistön ylläpitopalveluiden Uudenmaan yksikössä saavutettiin yhtäjaksoinen, yli 180 päivän työtapaturmaton jakso.

Palvelujohtaja Kari Rantanen korostaa asennemuutoksen merkitystä. Jokainen työtapaturma on estettävissä. – On uskottava itse, että on mahdollista tehdä töitä ilman tapaturmia. Koulutus on tehokkain tapa edistää tätä ajattelutavan muutosta.

Kiinteistön ylläpitopalveluissa tapaturmatonta työpaikkaa lähdettiin tavoittelemaan Innotiimin toteuttamalla turvallisuusasennevalmennuksella, jonne koottiin toukokuussa esimiehet Uudenmaan yksiköstä. Esimiehet ovat tämän jälkeen valmentaneet oman tiiminsä samalla konseptilla. Vuoden loppuun mennessä koko Uudenmaan yksikkö on käynyt valmennuksen läpi.

LÄHDE: GREAT-LEHTI 2/2014

CASE

ISS aktiivitoimija Oulun turvapuistossa



ISS Palveluiden palveluohjaaja Satu Kokko esittelee turvajalkineita, jotka pitävät pystyssä liukkaallakin. ISS on hankkinut henkilöstölleen liukuesteet jalkineisiin ja nastarenkaat polkupyöriin.

Suomen toinen turvapuisto avattiin keväällä Ouluun. Jo ensimmäisen puolen vuoden aikana turvapuiston koulutusra-taan tutustui yli 2 000 kävijää, joukossa monet ISS:n asiakkaat.

Pohjois-Suomen turvapuistossa on yli 20 koulutusrastia. Niiden sisällöt kattavat eri toimialat rakentamisesta teollisuuteen.

– Rasteilla kerrotaan, mitä voi tapahtua, kun työskentelee väärin. Ne herättävät työntekijöitä tekemään turvallisuushavaintoja ja ajattelemaan turvallisuusasioita, ISS Palveluiden Pohjois- ja Itä-Suomen palvelujohtaja Samuli Liuska sanoo.

ISS on yksi Pohjois-Suomen turvapuiston aktiivisimmista toimijoista. Liuska toimii turvapuiston hallituksen puheenjohtajana.

ISS:n oman koulutusrastin teemana turvapuistossa on liukkau-denhallinta.

ISS:n oman koulutusrastin teemana turvapuistossa on liukkaudenhallinta. ISS on panostanut työturvallisuudessaan liukastumisten ja kaatumisten ennalta estämiseen muun muassa koulutuksen avulla. Panostus näkyy jo selvästi sairauspoissaolojen vähentymisenä.

– Liukastumisia tapahtuu sekä töissä että vapaa-aikana. Vuonna 2012 liikkumistapaturmien aiheuttamat sairauspoissaolopäivät toivat ISS:lle yli 1,8 miljoonan euron ja vuonna 2013 1,2 miljoonan euron kustannukset, ISS:n työturvallisuuskoordinaattori Markku Halonen kertoo.

Liukkaudenhallinta-koulutusrastilla voi muun muassa tutustua erilaisiin liukkaudenestovälineisiin.

Oulun kaupungin teknisen liikelaitoksen (Teklin) johtaja Johan Alatalo pitää turvapuiston toimintamallia mielenkiintoisena ja tärkeänä.

– Tulemme käyttämään puistoa kokonaisvaltaisesti. Yhteisiä tilaisuuksia olisi hedelmällistä järjestää esimerkiksi ISS:n kanssa.

LÄHDE: ISSUE SYYSKUU 2014

4.6 Henkilöstön kehittäminen

Hallituilla
olosuhteilla
taataan
asiakkaalle
tehokas
työympäristö.

JARI RÖKSÄ
ASiantuntija
KUOPIO



ISS:n henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa arvostetaan ja siihen myös panostetaan huomattavasti. 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.

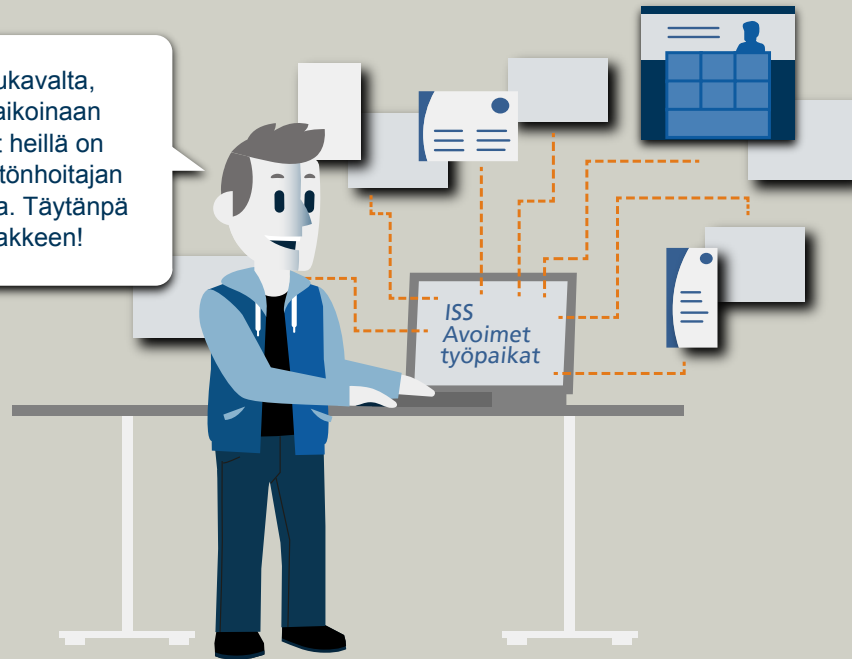
Koulutus- ja valmennusohjelmien tavoitteena on varmistaa henkilöstön osaamisen korkea taso, ISS:n strategian toteutuminen sekä asiakaslupausten lunastaminen. Pitkäjänteisellä henkilöstön kehittämisellä varaudutaan vastaamaan jatkuviin muutoksiin sekä tulevaisuuden haasteisiin.

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, viihtyvyyteen 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!



Yhtenä Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista 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.

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 henkilöstöyksikön kanssa. Esimies vastaa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään sovitun prosessin mukaisesti. Vakituisten uusien henkilöiden lisäksi on perehdytettävä myös määräaikaisten työntekijät, harjoittelijat, tehtävistä toiseen vaihtavat, pitkiltä vapailta palaavat 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 kaksikymmentä vuotta.

Koko ISS:n henkilöstö kuuluu kehityskeskustelujen piiriin.

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

Vuonna 2014 painopisteenä on ollut Service With a Human Touch -koulutus. Koulutuksissa on pureuduttu erinomaisen asiakaspalvelukokemuksen tuottamiseen ja arvolutausten toteuttamiseen. Näihin koulutuksiin osallistui vuonna 2014 yhteensä 1 294 työntekijää ja toimihenkilöä.

CASE

Service with a Human Touch, ole hyvä!



Palveluohjaaja Eija Salonen ja edustuskokki Tuomo Saukkonen osallistuivat Service with a Human Touch -koulutukseen lokakuussa. He kokevat, että koulutus toi lisäpuhtia omaan työhön: "Meidän on oltava aina askeleen edellä ja esitettävä asiakkaalle ideoitamme".

Service with a Human Touch on uusi koulutuskokonaisuus, jonka avulla ISS ponnistaa kohti visiotaan tulla maailman parhaaksi palvelualan yritykseksi. Koulutus järjestetään kaikille avainasiakkuuksissa työskenteleville viimeistään ensi vuoden loppuun mennessä. Esimiehille se on kaksipäiväinen, työntekijöille päivän mittainen.

– Koulutuksesta tulee jatkuva käytäntö, ja se on jatkossa osa jokaisen perehdytystä. Toimimme palvelutehtävissä ja tavalla, jolla tuotamme palvelua, on suuri merkitys joka päivä kaikissa asiakaskohtaamisissa, kouluttajana toimiva HRD-asiantuntija Lotta Lindholm sanoo.

Tavoitteena on, että kaikki ISS:läiset osaavat huomioida asiakkaan tarpeet jatkossa entistä paremmin ja jokainen ymmärtää palvelukokonaisuuden merkityksen.

– Asiakkaan silmissä olemme yksi yhtenäinen ISS, ja esimerkiksi kiinteistöhoitaja voi auttaa asiakasta eteenpäin asiassa, joka liittyy esimerkiksi siivoukseen tai toimistopalveluihin, Lindholm jatkaa.

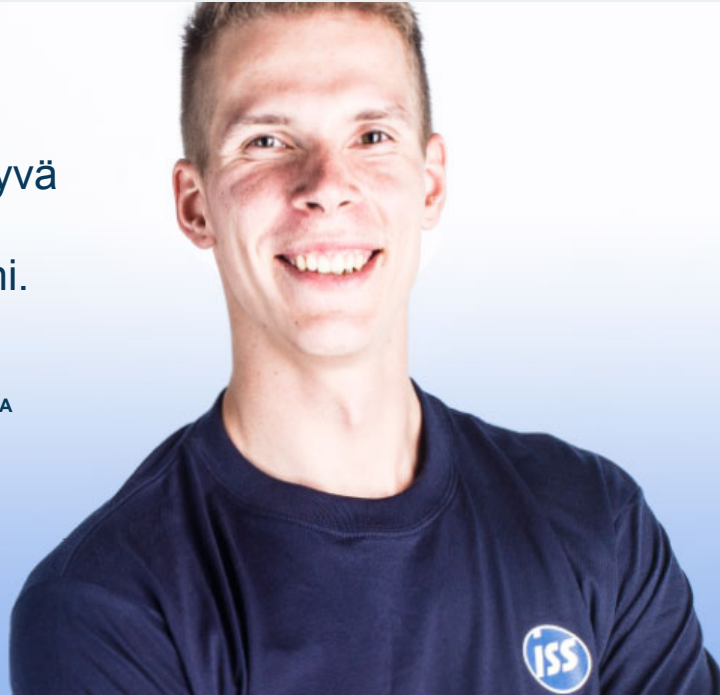
LÄHDE: TÖISSÄ 3/2014

CASE

Oppisopimuksesta nostetta uralle

Ympärilläni on hyvä
työyhteisö, joka
tukee oppimistani.

TOMI HIRVONEN
KIINTEISTÖNHOITAJA
OPPISOPIMUSKOULUTETTAVA



ISS Palveluissa kiinteistöhoitajana työskentelevä Tomi Hirvonen ja turvallisuuspalveluiden vuoro-esimiehenä toimiva Matias Rahkola hakevat opinnoista nostetta työuralleen.

Tomi, 25, suorittaa oppisopimuskoulutuksessa Amiedussa kiinteistöalan perustutkintoa.

– Tulin ISS:lle viime tammikuussa. Aikaisempaa kokemusta näistä tehtävistä minulla ei ollut. Ala kuitenkin kiinnosti, Tomi kertoo.

Oppisopimuskoulutuksen hän arvioi sopivan erityisen hyvin sellaiselle, joka on jo ollut työelämässä ja näin tottunut tiettyyn tulotasoon. Hän on suunnitellut suorittavansa opintonsa puolessatoista vuodessa. Erikoistumisalueekseen hän valitsi lvi-tekniikan ja kiinteistöautomaatiojärjestelmät.

ISS antaa hänen mielestään poikkeuksellisen hyvät mahdollisuudet kouluttautumiseen työn ohessa. Samoin hän kiittää kohde-esimiehiä huolellisesta perehdyttämisestä.

– Ympärilläni on hyvä työyhteisö, joka tukee oppimistani. Apua saa ja uskaltaa aina pyytää.

Opintojeni kautta työnantajani on valmis panostamaan minuun.

MATIAS RAHKOLA
TURVALLISUUSPALVELUIDEN
VUORUESIMIES /
OPPISOPIMUSKOULUTETTAVA



Matias, 25, suorittaa töiden ohessa Amiedussa turvallisuusvalvojan 1 1/2-vuotista erikoisammattitutkintoa, Tveatia. Oppisopimusjakso on juuri loppusuoralla.

– Koulutuksen ja opiskelun yhteensovittaminen on ollut yllättävän helppoa. Taloudellisesti opiskelua helpottaa tietysti se, että työnantaja maksaa koulutuksen ja palkan lähipäivistä, joita on noin kaksi kertaa kuukaudessa.

Koulutusta Matias kiittää käytännönläheiseksi. Käytännön taitojen lisäksi opiskelu työn ohessa antaa hänen mukaansa paljon myös henkisesti.

– Kieltämättä lämmittää, että työnantaja on valmis panostamaan minuun ja jopa maksamaan siitä hyvästä, että opiskelen. Koen sen arvostuksen ja sitoutumisen osoituksena.

Nuorisotakuu on yksi hallituksen kärkihankkeista. Yhtenä Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista ISS Palvelut osallistuu aktiivisesti siihen kuuluvaan valtakunnalliseen Nuorten aikuisten osaamisohjelmaan. Nuorten aikuisten osaamisohjelma on tarkoitettu 20–29-vuotiaille, joilla ei ole peruskoulun jälkeistä tutkintoa. Koulutuksen voi suorittaa joko oppilaitoksessa tai oppisopimuksena. Osallistuminen Nuorisotakuu-hankkeeseen on tärkeä osa ISS:n yritys vastuuta. ISS:lle on myös tärkeää parantaa alan vetovoimaa nuorten keskuudessa.

LÄHDE: TÖISSÄ 4/2014

4.7 Palkitseminen ja kannustaminen



Huolehdin arjen mukavuudesta.

SANNA SAARELA
LVI-ASiantuntija
HELSINKI

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 palkitsi vuonna 2014 työntekijöitään Omppu-palkinnolla, joka jaettiin tehtyjen hakemusten perusteella keskitetysti yksittäisille henkilöille. Omppu-palkinnon sai kuukausittain maksimissaan kolme henkilöä, jotka edistivät entistä asiakas-keskeisempää yrityskulttuuria ja ISS:n arvojen mukaista toimintaa omassa päivittäisessä työssään. Palkitsemisen tavoitteena oli nostaa hyvät suoritukset esiin ja näin kannustaa koko tiimiä pyrkimään aktiivisesti yhteiseen päämäärään. Yhteisiä päämääriä ovat asetettujen tavoitteiden saavuttaminen, asiakkaan tarpeiden huomiointi, aktiivinen ja aloitteellinen asiakkuuksien kehittäminen, asiakastytyytyväisyys, hyvä työilmapiiri, työturvallisuus ja taloudellinen tulos.

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

ISS palkitsee työntekijöitään Omppu-palkinnolla

CASE

Tavoitteena maailman paras palvelu

Omppu-palkinnon voi saada henkilö, joka edistää asiakaskeskeistä yrityskulttuuria ja ISS:n arvojen mukaista toimintaa.

Omppu-palkitut kertovat, miten he edistävät tätä tavoitetta omassa työssään.

Niko Suuronen, kohde-esimies, turvallisuuspalvelut, Jyväskylä:

"Hoidan asiakaskohteessa arkisiakin työtehtäviä ammattimaisen jämäkästi ja huolellisesti. Toimin linkkinä asiakkaan, esimiesten ja muiden kohteessa työskentelevien työntekijöiden välillä. Huomioin niin asiakkaan kuin oman työyhteisönkin tarpeet."

Henna Happonen, monipalvelutyöntekijä, Kuopio:

"Hoidan tehtäväni laadukkaasti, edistän tiimiyhteistyötä ja olen aina valmis auttamaan työkaveria. Haluan luoda iloisia positiivisia asiakaskokemuksia, mistä osoituksena ovat asiakaskohteeni loppukäyttäjiltä tulleet lukuisat kiitokset."

Timo Karhinen, kirvesmies/metallimies, Espoo:

"Otan huomioon sekä asiakkaan että ISS:n tarpeet työssäni. Edistän tiimityöhenkeä ja innovoin uusia toimivia ideoita päivittäiseen työhön. Pohdin myös asiakkaan tarpeita ja ehdotan uusia ratkaisuja."

Vastaajat ovat saaneet ISS:n Omppu-palkinnon. Sen voi saada henkilö, joka edistää entistä asiakaskeskeisempää yrityskulttuuria ja ISS:n arvojen mukaista toimintaa.

LÄHDE: TÖISSÄ 6/2014

5. Ympäristövastuu

HSEQ-arvioinneissa näkyi, että asiakaskohtaiset ympäristöohjelmat ovat johtaneet osaamisen ja asiakasyhteistyön kehittymiseen.

KAJ VON WEISSENBERG
ISS:N HSEQ-ARVIOINNEISTA
VASTANNUT
PÄÄARVIOIJA INSPECTALTA



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

5.1 Ympäristöjohtaminen

Ympäristöstä huolehtiminen sekä ympäristönsuojelun tason jatkuva parantaminen ovat ISS:n liiketoiminnan peruslähtökohtia. ISS:llä on käytössä Bureau Veritas Certificationin myöntämä valtakunnallinen, kaikki tuotetut kiinteistö- ja toimitilapalvelut kattava sertifioitu ISO 14001 -ympäristöjärjestelmä. Sertifioitu ympäristöjärjestelmä toimii työkaluna toiminnan jatkuvan parantamisen varmistamiseksi. ISS toteuttaa vuosittain useita sisäisiä auditointeja, joiden lisäksi ulkoiset auditoinnit tarjoavat arvokasta tietoa toiminnasta aina asiakaskohteita myöten. Vuonna 2014 ei sattunut yhtään ISS:n toiminnasta johtuvaa ympäristövahinkoa. Ympäristövahingot ja -havainnot dokumentoidaan ISS:llä sähköiseen raportointityökaluun.

Ympäristöasioiden hallinnan keskeiset elementit ovat:

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

Sertifioitu ISO 14001 ympäristöjärjestelmä toimii työkaluna toiminnan jatkuvan parantamisen varmistamiseksi.

Inspecta Sertifiointi arvioi ISS Palveluiden laatu-, ympäristö- sekä työterveys- ja -turvallisuusprosesseja yhdessä HSEQ-klusterissa toimivien yritysten kanssa alkuvuodesta 2014. HSEQ -klusteri on vapaaehtoinen, alihankkijoitaan valvovien teollisten tilaajayritysten yhteenliittymä. Klusterin tavoitteena on kannustaa yhteiselle työpaikalle toimittavia kumppaneita kehittämään laatutietoisuuttaan, ympäristövastuullisuuttaan ja yhteistä turvallisuuskulttuuria. Arvioinnissa yrityksen HSEQ-prosessit ja toiminta arvioidaan ja pisteytetään. ISS:n saama kokonaispistemäärä oli 606 pistettä asteikolla nollasta 750:een. ISS Palvelut sai HSEQ-arvioinnin historian korkeimman tuloksen. Luokituksen "erinomainen" saa yli 400 pisteellä. Arviointi sisälsi yritystason HSEQ-prosessien arvioinnin sekä toiminnan todentamisen klusterin asiakaskohteissa. Lisätietoja HSEQ-arvioinnista voi lukea täältä: www.hseq.fi.

ISS Palvelut sai HSEQ-arvioinnin historian korkeimman tuloksen.

Vuonna 2014 järjestetyssä ISS:n sisäisessä parhaiden käytäntöjen IdISS-kilpailussa löytyi monta hyvää toimintamallia ympäristövastuullisuuden näkökulmasta. Yhdeksi parhaaksi käytännöksi ehdotettiin asiakaskohtaista ympäristöohjelmaa, joka on osoittautunut onnistuneeksi keinoksi saada ympäristöasioita eteenpäin yhteistyössä asiakkaan kanssa. Kilpailu osoitti, että ympäristöasiat ja niihin panostaminen koetaan ISS:läisten ja asiakkaiden keskuudessa tärkeänä osana asiakaslähtöistä ja jatkuvasti kehittyvää palveluliiketoimintaa.

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.

YMPÄRISTÖ-TAVOITE 2013	TOTEUTUMA 2013	YMPÄRISTÖ-TAVOITE 2014	TOTEUTUMA 2014	YMPÄRISTÖ-TAVOITE 2015
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.	ISS Palvelut sai Suomen parhaan piste-määrän HSEQ-arvioinnissa. www.hseq.fi . ISS:n piste-määrää kuvaa järjestysnro 146.	Kiinteistön ylläpitopalvelut sertifioitu ISO 9001 standardin mukaisesti.
AINEET JA KEMIKAALIT				
Siivousaineiden käytön vähentäminen 5 prosenttia vuodesta 2012.	Siivousaineiden käyttö väheni lähes 6 prosenttia, mutta aineiden kulutus/siivooja kasvoi.	Siivousaineiden käytön vähentäminen 5 prosenttia vuoden 2013 tasosta.	Tavoite ylitettiin ja siivousaineiden käyttö väheni 43 prosenttia.	Siivousaineiden käytön vähentäminen 2 prosenttia vuodesta 2014.
Ympäristömerkittyjen tuotteiden käytön lisääminen siivouksessa prosentilla vuodesta 2012.	Tavoite saavutettiin ja ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus kasvoi 38 prosentista 39 prosenttiin.	Ympäristömerkittyjen tuotteiden osuuden kasvattaminen 40 prosenttiin.	Tavoite saavutettiin ja ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus kaikista siivouksen ostoista oli 41,9 prosenttia.	Ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus ostoista 42 prosenttia.
LIIKKUMINEN				
Autolla ajosta aiheutuvien päästöjen vähentäminen 2 prosentilla vuodesta 2012.	Tavoite saavutettiin ja autoista aiheutuvat päästöt vähenivät 7 prosenttia.	Tavoitteena 2 prosentin päästöjen väheneminen vuoden 2013 tasosta.	Tavoite saavutettiin ja päästöt vähenivät 2 prosenttia vuodesta 2013.	Päästöjen vähentäminen 2 prosenttia vuodesta 2014.
OMAT TOIMITILAT				

YMPÄRISTÖ-TAVOITE 2013	TOTEUTUMA 2013	YMPÄRISTÖ-TAVOITE 2014	TOTEUTUMA 2014	YMPÄRISTÖ-TAVOITE 2015
Omien toimipisteiden jätteiden hyötykäyttöprosentin nostaminen 75 prosenttiin.	Tavoitetta ei saavutettu, hyötykäyttö nousi 56 prosentista 63 prosenttiin.	Hyötykäyttöprosentti 75.	Tavoite saavutettiin ja hyötykäyttöprosentti oli 81.	Hyötykäyttöprosentti 85.
Omien toimipisteiden energian kulutuksen raportoinnin parantaminen.	Toimenpiteitä tehty raportoinnin laadun parantamiseksi.	Raportoinnin laadun ja luotettavuuden edelleen kehittäminen.	<u>Ks. luku 5.3.1</u>	Raportoinnin laadun, luotettavuuden ja kattavuuden 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.	Ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuus kasvoi 18 prosentista 26 prosenttiin, mutta 40 prosentin tavoitetta ei saavutettu. Toimihenkilöiden osalta saavutettiin 80 prosentin suorittaneiden osuus.	Ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuuden kasvattaminen 40 prosenttiin koko henkilöstöstä.

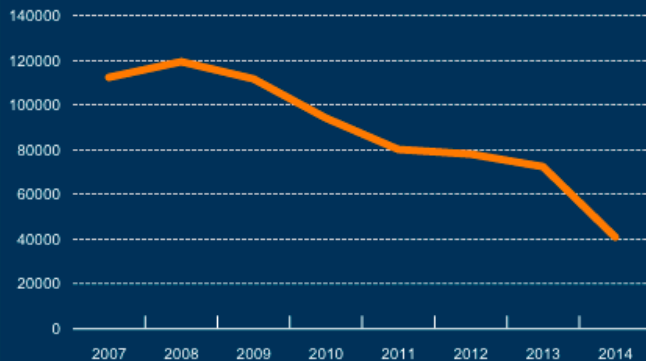
Siivousaineiden kulutuksen vähentäminen ja ympäristömerkittyjen tuotteiden käyttö

ISS jatkoi vuonna 2012 aloitettua annostelujärjestelmien käyttöönottoprojektia onnistuneesti vuoden 2014 aikana. Pitkäjänteinen työ annostelujärjestelmien käyttöönottamiseksi ja ainevalikoiman harmonisoimiseksi kantoi näkyvää tulosta vuonna 2014 ja asetetut tavoitteet aineiden käytön vähentämiseksi ylitettiin reilusti. Ylläpitosiivouksessa annostelujärjestelmien käytön lisääminen vähensi aineiden kulutusta volyymituotteiden osalta 43 prosenttia verrattuna vuoden 2013 aineiden kulutukseen. Aineiden kulutus siivoojaa kohden väheni 45 prosenttia vuoteen 2013 verrattuna.

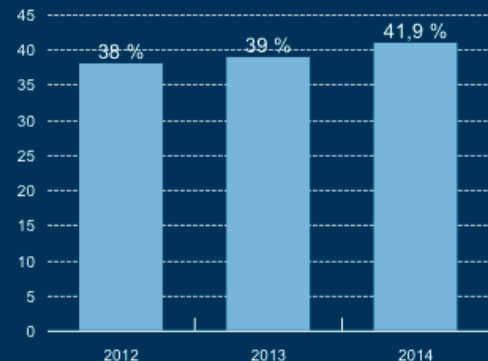
Ylläpitosiivouksessa käytettyjen siivousaineiden käyttö väheni 45 prosenttia/siivooja vuodesta 2013.

ISS kehittää tuotevalikoimaansa jatkuvasti ja ympäristövastuullisuus toimii yhtenä merkittävänä kriteerinä valinnoissa. ISS:n valikoimissa on ympäristömerkittyjä tuotteita ja niiden osuutta pyritään kasvattamaan niin valikoimasta kuin ostoista. Ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus ostoista on kasvanut tasaisesti ja niiden osuus kaikista siivouksen ostoista oli 41,9 prosenttia vuonna 2014.

**Puhdistusaineiden kulutus
litraa / vuosi**



**Ympäristömerkittyjen puhdistustuotteiden
osuus ostoista**



Puhdistusaineiden kulutus litraa / vuosi / siivoaja

2009	2010	2011	2012	2013	2014
15,7	13,4	13,2	11,9	12,9	7,0

Ajoneuvojen ja työmatkustuksen aiheuttamat päästöt

Toimitiloihin liittyvän energiankulutuksen ohella ISS:n toiminnasta aiheutuu päästöjä autolla ajosta, työkoneiden käytöstä sekä lentomatkuksesta. ISS:n autot ja työkoneet ovat leasingautoja ja -koneita. Muutamissa asiakaskohteissa käytetään polkupyöriä ja sähköautoja päästöjen vähentämiseksi.

Autojen polttoaineen kulutuksen lisäksi seurataan autoilla ajosta aiheutuvia CO₂-päästöjä (g/ajettu km). Polttoaineen kulutus ja päästöt vähenivät vuonna 2014. CO₂-päästöt vähenivät kaksi prosenttia vuoden 2013 tasosta. Suurin syy päästöjen pienentymiseen on autokannan jatkuva uusiminen, tuotannonohjaus- ja GPS-järjestelmien tehokkaampi hyödyntäminen sekä videoneuvottelulaitteiden käytön lisääntyminen. Vuonna 2014 otettiin myös käyttöön taloudellisen ajotavan ohje, joka löytyy jokaisen uuden leasingauton mukana tulevasta kansiosista.

Lentoja on korvattu jo useamman vuoden ajan videoneuvotteluilla. Kokoukset toteutuvat neuvottelulaitteistojen avulla tai oman tietokoneen kautta. Vuoteen 2013 verrattuna vuoden 2014 lentokilometrit ja matkuksesta aiheutuneet päästöt pienenevät kolme prosenttia lentojen vähennyttä.

Vuonna 2014 GPS-paikannuksen piirissä olevien tuotantoautojen osuus kasvoi 15 prosenttiyksikköä edelliseen vuoteen verrattuna ja oli 98 prosenttia vuonna 2014. Asetettu 95 prosentin tavoite ylitettiin. Tuotantoautojen osalta tavoitteena on saavuttaa 100 prosentin kattavuus vuoden 2015 loppuun mennessä. Turvallisuuspalveluiden käytössä olevat tuotantoautot ovat olleet jo useamman vuoden 100 prosenttisesti GPS-paikannuksen piirissä.

ISS:n leasingautoista löytyy taloudellisen ajotavan ohje käyttäjälle.

Päästöt	2012	2013	2014
Työkoneet, tCO ₂ *	1843	1570	1378
Autot, tCO ₂ *	6722	6248	6105
Autot ja työkoneet yhteensä, tCO ₂ *	8565	7818	7484
Lentomatkustus tCO ₂ ekv	568	545	528

* WWF:n ilmastolaskuri

5.1.2 Henkilöstön ympäristöosaamisen kehittäminen

ISS:n omalla henkilökunnalla on suuri vaikutusmahdollisuus palveluista aiheutuviin ympäristövaikutuksiin. ISS varmistaa henkilöstön ympäristöosaamisen huolellisella perehdyttämisellä sekä tehtävä- ja asiakaskohtaisella koulutuksella. Palvelutuotekohtaisissa perehdytysmateriaaleissa käydään läpi palveluun liittyvät ympäristöasiat sekä keinot vaikuttaa niihin.

ISS:llä on käytössä sähköinen ympäristöverkkokoulutus, joka on suunnattu koko henkilöstölle. Ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuus kasvoi vuodesta 2013 ollen 26 prosenttia vuoden 2014 lopussa. Tavoitteena oli saavuttaa 40 prosentin osuus suorittaneiden osalta vuonna 2014. Toimihenkilöistä koulutuksen suorittaneiden osuus kasvoi kuitenkin jo 80 prosenttiin. Työntekijöiden ympäristöverkkokoulutuksen suorittamiseen panostetaan myös vuonna 2015.

Uusi ympäristökoulutus tähtää henkilöstön osaamisen kehittämiseen vaarallisten jätteiden hallinnassa.

Henkilöstölle järjestetään myös kierrätyskoulutuksia sekä koulutuksia liittyen asiakkaiden WWF:n Green Office -toiminnan tukemiseen. Vuonna 2014 aloitettiin uusi ympäristökoulutus, jossa käsitellään vaarallisten jätteiden hallintaan ja vastuisiin liittyviä toimintatapoja ja ohjeistuksia ISS:n palveluiden näkökulmasta. ISS:n ympäristökoulutustarjontaan on myös sisällytetty uusi ympäristöosaava ammattilainen -verkkokoulutus. Vuonna 2014 ympäristöosaava ammattilainen koulutuksen suoritti 29 ISS:n siivouksen esimiestä.

5.2 Palvelujen ympäristövastuu

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

Vuosittaiset ympäristöohjelmat tavoitteineen kannustavat toiminnan jatkuvaan parantamiseen palvelutuotannossa.

Vuosittaiset ympäristöohjelmat tavoitteineen kannustavat toiminnan jatkuvaan parantamiseen palvelutuotannossa. Esimerkiksi vuonna 2014 noin 200 siivouspalveluiden asiakaskohteessa otettiin käyttöön mikrokuitujen matalalämpöpesu, joka mahdollistaa asiakkaille säästöjä energian ja veden kulutuksessa. Vuonna 2015 matalalämpöpesun käyttöönottoa jatketaan muissa asiakaskohteissa. Kiinteistön ylläpitopalveluissa vuonna 2014 panostettiin henkilöstön vaarallisiin jätteisiin liittyvän osaamisen kehittämiseen. Toimintaohjeet sisältyvät kiinteistön ylläpitopalveluiden laadunhallintajärjestelmään, jonka sertifiointiprojekti ISO 9001 standardin mukaisesti aloitettiin vuonna 2014. Tavoitteena on saada valtakunnallinen sertifikaatti kiinteistön ylläpitopalveluille vuonna 2015.

CASE

Energiansäästöä Osuuskaupassa

Olemme pystyneet hillitsemään kustannusten nousua ennakoimalla ja tehostamalla kiinteistöjen ylläpitoon liittyvää toimintaamme.

MATTI VIHINEN
KIINTEISTÖJOHTAJA
OSUUSKAUPPA KESKIMAA



Osuuskauppa Keskimaa säästi vuonna 2013 liki kaksi miljoonaa euroa kiinteistöjen energiasta ja muista kiinteistökuiluista. Kulut vähenivät muun muassa kiinteistöhuollon ja siivouksen palvelukuvauksia tarkentamalla.

Energiansäästöohjelma on ollut käynnissä Osuuskauppa Keskimaaalla viimeiset kymmenen vuotta. Vuonna 2013 siinä otettiin jättiharppaus eteenpäin, kun energiansäästöohjelma ulotettiin koko kiinteistökantaa koskevaksi. Merkittävä parannus oli, kun lämmön, sähkön ja vedenkulutus ovat nyt mukana tuntimittauksessa.

Energiansäästöohjelma kattaa koko Osuuskauppa Keskimaan kiinteistökannan.

– Energiankäytön seuranta on jatkuvaa, ja reagoimme poikkeamiin välittömästi. Vuonna 2013 säästimme yli 10 prosenttia energiankulutuksessa, mikä teki noin 1,7 miljoonaa euroa. Tänä vuonna tavoite on saada viiden prosentin energiansäästöt ja kehittää edelleen prosesseja, toteaa kiinteistöjohtaja Matti Vihinen.

Lämpö ja sähkö ovat suurimpia säästökohteita siivouksessa ja kiinteistöhuollossa.

– Olemme pystyneet myös hillitsemään kustannusten nousua ennakoimalla ja tehostamalla kiinteistöjen ylläpitoon liittyvää toimintaamme. Tarkastelimme muun muassa palvelukuvauksia yhdessä palveluntuottajien kanssa, Vihinen toteaa.

– ISS:llä on hyvät työkalut analysoida, miten palvelukuvausten ja eri taajuuksien muutokset vaikuttavat laatuun, hän lisää.

Esimerkiksi siivouspalvelua tuotetaan nyt kauppojen aukioloaikoina. Näin ei synny lisäenergiakuluja valaistuksen tai muun sähkönkulutuksen takia.

LÄHDE: ISSUE HELMIKU 2014



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:

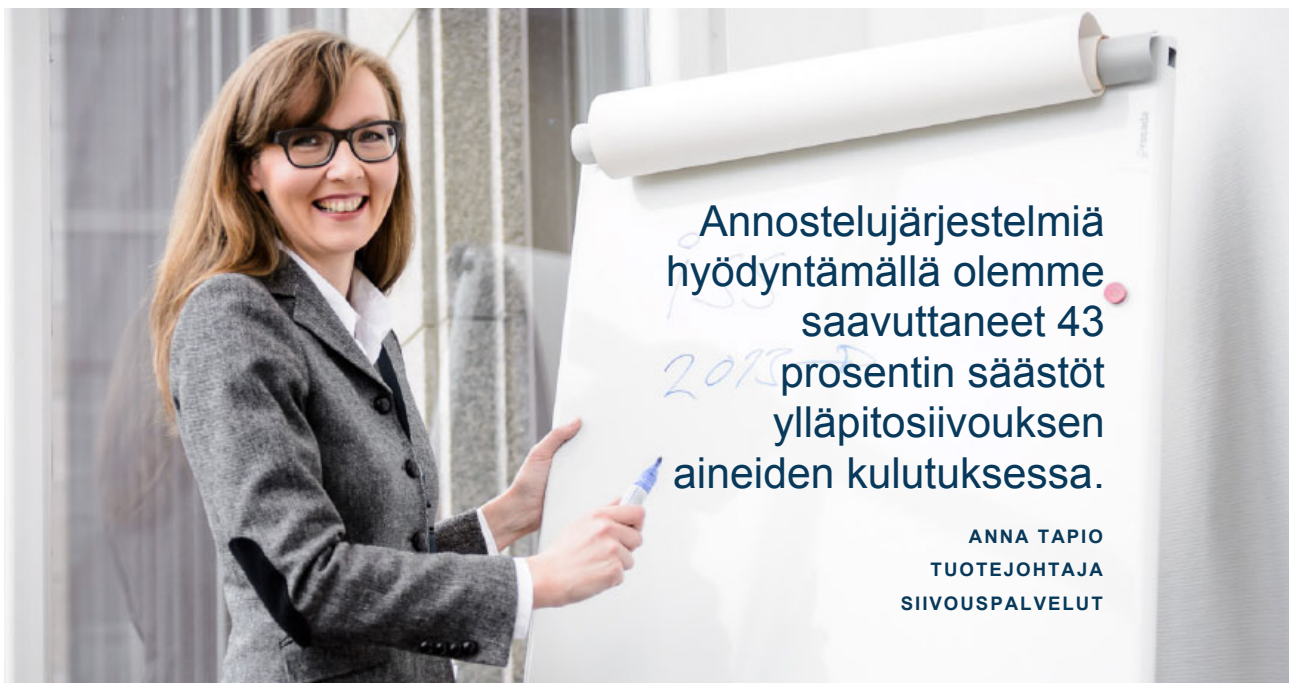
- Seuraamme GPS-paikannuksen avulla työkoneidemme käyttöastetta sekä optimoimme niiden toiminta-alueita ja liikkumista ympäristönäkökulmat huomioiden.
- Koneiden valinnassa painotamme monikäyttöisyyttä. Lisälaitteiden käyttöikää pidennämme korjauksin aina, kun uusien hankinta ei ole ympäristötehokkuuden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



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. Jatkamme annostelujärjestelmien käyttöönottoa, jonka lisäksi koulutamme ja opastamme henkilöstöämme aineiden oikeaan annosteluun.

Menetelmät, välineet ja koneet:

- Olemme ottaneet käyttöön mikrokuitutuotteiden matalalämpöpesun, joka vähentää asiakkaidemme veden ja energian kulutusta huomattavasti.
- 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 pidennämme niiden käyttöikää.
- Käytämme monikäyttöisiä ja koottavia siivousvälineitä, jotka mahdollistavat varaosien käytön.

Säkit ja pussit:

- Optimoimalla roskapussien vaihtotiheyttä, käyttämällä oikean kokoisia pusseja ja lisäämällä kangassäkkien käyttöä siivousvaunuissa pystymme vähentämään 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 sekä suosimme lähiruokaa aina mahdollisuuksien mukaan. Olemme mukana Portaat Luomuun -ohjelmassa tasolla 2, 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 kuluva 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 vähennämme kaatopaikalle päätyvän jätteen määrää. Astiapalautuspisteissä ohjeistamme asiakasta lajitteluun ISS:n lajitteluohjeilla.



5.2.4 Turvallisuuspalvelut

Palvelusta aiheutuvien päästöjen minimointi:

- Tietoliikenne- ja turvajärjestelmäratkaisuja hyödyntävissä etäpalveluissamme minimoimme turhat ajot ja päästöt asiakkaan turvallisuudesta tinkimättä.
- Suunnittelemme ja optimoimme reitit etukäteen, noudatamme taloudellista ajotapaa, vältämme auton tyhjäkäyntiä sekä huolehdimme auton oikeista rengaspaineista ja säännöllisistä huolloista.

Toiminnasta syntyvät jätteet:

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

5.3 Oman toiminnan ympäristövastuu



ISS:n ympäristövastuullisuuden perustana toimii ISO 14001 -sertifioitu ympäristöjärjestelmä, jonka lisäksi WWF on myöntänyt ISS:n pääkonttorille Green Office -merkin. Muiden päätoimipisteiden ympäristövastuullisuuden kehittämiseksi aloitettiin vuonna 2013 paikallinen ympäristöiitointiminta. Toimenpiteiden tavoitteena on lisätä kiinteistöihin ja niiden käyttöön liittyvää ympäristövastuullisuutta.

ISS konserni on rakentanut oman ympäristöohjelman ISS:n toimistoihin. Konserni myöntää toimistoille kulta-, hopea- tai pronssitason diplomin osoituksena vaadittavien kriteerien täyttymisestä. Konkreettisenä tuloksena aktiivisesta paikallisesta ympäristöiitointiminnasta oli vuonna 2014 Oulun toimistolle myönnetty kultatason ympäristödiplomi.

ISS konserni myönsi Oulun toimistolle kultatason ympäristödiplomin.

Osallistumalla kansallisiin ja kansainvälisiin kampanjoihin ISS pyrkii lisäämään henkilöstönsä ympäristötietoisuutta sekä sitoutumista ympäristövastuulliseen toimintaan. Vuonna 2014 ISS:n toimipisteet osallistuivat jälleen WWF:n Earth Hour tempaukseen. Energiansäästöviikolla puolestaan järjestettiin ISS:n toimipisteissä sähkö- ja elektroniikkaromun keräystempaus, jolloin keräykseen sai tuoda kotoa vanhentuneita ja rikkoontuneita sähkölaitteita kierrätettäväksi. Kampanja toteutettiin yhteistyössä ISS:n jätehuoltokumppani HFT Networkin kanssa. Lisäksi henkilöstölle lainattiin energiankulutusmittareita kodin energiasyöppöjen tunnistamiseksi, henkilöstöä opastettiin energiansäästöä sekä ratkottiin energia-aiheisia arvoituksia.

Vuonna 2014 asiakaskohteissa toteutettiin vuosittainen konsernin Suunta 100 -ympäristökampanja. Suunta 100 -ympäristökampanjan aikana asiakaskohteissa mietittiin ympäristövastuullisuutta energian ja veden kulutuksen, jätteiden synnyn ja henkilöstön osaamisen näkökulmasta.

CASE

Ympäristödiplomi Oulun toimistolle



ISS konserni on kehittänyt sisäisen ympäristöohjelman ISS:n omissa toimipisteistessään käyttöönotettavaksi. ISS:n ympäristövastuullisuuden perustana toimii ISO 14001 sertifioitu ympäristöjärjestelmä ja pääkonttorille WWF:n myöntämä Green Office merkki. Ympäristövastuullista toimintaa omissa toimitiloissa on pyritty kehittämään myös paikallisilla ympäristötiimeillä.

- Aloitimme paikallisten ympäristötiimien perustamisen vuonna 2013, kertoo ISS:n ympäristöpäällikkö Taina Tilus.
- Tavoitteenamme oli, että hyviä käytäntöjä saadaan aktiivisesti jalkautettua päätoimipisteisiimme. Näillä kaikilla toimilla pyrimme siihen, että toimintaamme leimaa ympäristövastuullisuus ja jatkuvan parantamisen periaatteet kaikessa tekemisessämme, Taina kertoo.

Oulun toimistossa toimiva aktiivinen paikallinen ympäristötiimi jalkautti ohjelman ensimmäisenä Suomessa Oulun toimistolle. Oulun toimisto on ollut ISS wise -energianhallintapalvelun piirissä jo pidempään, joten kohteen energiansäästöön oli kiinteistön osalta kiinnitetty huomiota jo aiemmin.

Oulun toimistossa toimiva aktiivinen ympäristötiimi jalkautti ympäristöohjelman ensimmäisenä Suomessa.

- Toimistojen ympäristöohjelman käyttöönotto olikin luonnollinen jatkumo toimipisteen ympäristötehokkuuden kehittämiseksi, kertoo projektipäällikkö Vesa Ruusunen, joka toimii myös Oulun ympäristötiimin vetäjänä. Ympäristöohjel-

massa toimistoille myönnetään joko kulta-, hopea- tai pronssitason diplomi osoituksena ympäristövastuullisten toimien toteuttamisesta. Oulun toimistolle myönnettiin kultatason diplomi.

Ympäristöohjelman aiheuttamat muutokset Oulun toimistolla olivat esimerkiksi monitoimilaitteiden valmiustilaan menoajan lyhentäminen tunnista viiteen minuuttiin ja kytkimellä varustetun pistorasian asentaminen jokaiseen työpisteeseen. Nyt henkilöstö voi yhdestä kytkimestä sammuttaa näyttöjen, telakan, puhelimen ja tietokoneen laturien valmiustilavirratt poistuessaan töistä. Tämän arvioidaan säästävän sähköä toimistolla yli 2000 kWh vuodessa. Monitoimilaitte kuluttaa valmiustilassa sähköä vain 5 prosenttia siitä määrästä, jonka se kuluttaa odottaessaan aktiivisesti tulostetta. Eikä virransäästötilasta palautuminen kestä moderneilla koneilla kuin minuutin - eli suurin piirtein ajan joka menee kävellä työpisteeltä hakemaan tulostetta. Myös tämän pitäisi säästää yli 200 kWh sähköä vuodessa.

- Valaistuksen ohjaus liiketunnistimilla oli vähintään mitä saatoinkin edes ajatella toimiston remonttia suunniteltaessa, kertoo Marko Lähtevänoja, joka toimii projektipäällikkönä Oulun sähköosastolla.
- Vanhat valaisimet olivat hyväkuntoiset, joten niitä ei tässä yhteydessä vielä vaihdettu uusiin LED-valaisimiin, mutta kaikki loisteputket uusittiin energiatehokkaampiin malleihin, Marko jatkaa.

Ympäristöasiat on huomioitu Oulun toimistolla myös kattavilla lajittelu- ja kierrätysmahdollisuuksilla. Syksyn 2014 energiansäästöviikon aikana järjestettiin sähkö- ja elektroniikkaromun keräys työntekijöille ja kerättiin yhteistyössä SPR:n kontin kanssa hyväkuntoisia vaatteita.

- Uutena työntekijänä pidin siitä, että ympäristöasioihin selvästi kiinnitettiin huomiota, rekrytointikonsultti Johanna Keski-Petäjä Personalhuset Staffing Groupista kertoo. Johanna liittyi toimiston ympäristötoimin toimintaan pian aloitettuaan työt ISS:n kanssa.

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 käyttäjänsähköä, mutta niiden osalta ei saada kiinteistösähkön kulutuksia.

Vuoden 2014 aikana raportoinnin laatua on pyritty edelleen parantamaan tarkentamalla tietojen täsmällisyyttä muun muassa tiloihin kohdennettavien kulujen ja kulutusten osalta. Osassa kohteita kulutuslukemien saaminen on helpottunut etäluennan myötä ja päästölaskenta on tarkentunut.

Turun toimipiste muutti LEED Gold -sertifioituun yrityspuistoon.

Energiankäyttöön vaikuttaa olennaisesti tilojen määrän optimointi. ISS:n operatiivisen toimitilan määrä oli Suomessa vuonna 2012 noin 62 000 huoneisto-m². Vuoden 2013 aikana tilojen määrä väheni ja oli noin 57 000 m² ja 2014 aikana määrä on pysynyt vuoden 2013 tasolla. Kokonaiskapasiteetista on vapautettu ei-ydinliiketoimintaan liittyviä tiloja vuoden 2011 alusta lukien noin 10 000 m² verran muun muassa erilaisia tilatarpeita yhdistelemällä. Tilankäytön tehostamiseen tähtäävät päätökset koskien pääkaupunkiseudun ja pääkonttorin toimitiloja ovat kuitenkin vahvistuneet ja niiden vaikutukset toteutuvat vuosien 2015 ja 2016 aikana. Pääkonttorin uudeksi sijoituspaikaksi on valittu tällä hetkellä rakennusvaiheessa oleva yrityspuisto, jolle haetaan platinatason LEED-sertifikaattia.

ISS:n Turun toimipiste muutti keväällä 2014 LEED Gold -sertifioituun yrityspuistoon, jossa ISS on ottanut roolin koko yrityspuiston operaattorina. Tässä roolissa korostuu energiatalouden kokonaishallinta. Vuonna 2014 pääpaino oli yrityspuiston taloteknisten järjestelmien toiminnan varmistamisessa ja energiatehokkaiden asetusarvojen etsimisessä.

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 hankkiudutaan eroon vuokrasitoumusten mahdollistamalla aikataululla. Varasto- ja logistiikkatilojen tarpeen perusteellinen uudelleenarviointi tehtiin vuonna 2013. Tehtyjen arvioiden pohjalta varastotilaa on vähennetty ja tilojen käytön tehokkuuden kehittämistä jatketaan edelleen.

Omien toimitilojen energia ja vesi	2012	2013	2014
Sähkön ominaiskulutus, kWh/ brm ^{2*}	69,1	68,4	61,8
Lämmön ominaiskulutus, kWh/brm ^{2*}	153,5	140,6	138,6
Energian ominaiskulutus yhteensä, kWh/brm ^{2*}	222,7	209,1	200,3
Veden ominaiskulutus, dm ³ /brm ^{2*}	298,6	323,8	370,8
Ominaispäästöt yhteensä, kgCO ₂ ekv/brm ^{2*} ,**	52,6	49,0	43,4

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

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

5.3.2 ISS:n omien toimipisteiden jätteet

ISS:n tavoite on ehkäistä jätteen syntymistä ja panostaa materiaalien parempaan kierrättämiseen. Jätteiden synnyn ehkäisemiseksi uudet toimintamallit ja viestintä ovat keskeisessä roolissa muutoksen aikaansaamiseksi kiinteistön käyttäjien keskuudessa. Toimistoympäristössä suurin osa syntyvästä jätteestä on paperia, joten turhan paperin käytön vähentämisellä on suora yhteys syntyvään jätemäärään.

Paperin käytön vähentämiseksi käytetään kaksipuoleista tulostusasetusta oletusasetuksena, monitoimilaitteiden määrää on vähennetty sekä käytössä on sähköinen laskutus- ja arkistointijärjestelmä. Näiden toimien lisäksi pyritään viestimällä, tiedottamalla ja koulutuksilla vaikuttamaan siihen, että paperia ei tulosteta turhaan. Jätteen vähentämisen lisäksi jätteen käsittelyllä on suuri merkitys ympäristön kannalta. ISS:n tavoite vuodelle 2014 oli nostaa jätteiden hyötykäyttö 75 prosenttiin. Tämä tavoite ylittyi ja hyötykäyttö vuonna 2014 oli 81 prosenttia.

Tavoitteen saavuttaminen, ja sen ylittäminen johtuu pääosin jätteenpolton kasvusta, joka mahdollistaa energiahyötykäytön lisäämisen. Vaikka uudet jätteenpolttolaitokset mahdollistavat sekajätteen tehokkaamman käsittelyn, on ISS:n tavoitteena saada tulevaisuudessa kaikki kierrätettäväksi soveltuva materiaali kiertoon.

81 %

ISS:n vuoden 2014 tavoite ylittyi ja jätteiden hyötykäyttö nousi 81 prosenttiin.

ISS etenee kohti tavoitettaan määrätietoisin askelin. Ensimmäinen vaihe jätteiden ympäristövaikutusten vähentämiseksi on sekajätteen määrän vähentäminen ja ohjaaminen jätteiden polttolaitoksille.

Kolmen vuoden aikana (2012-2014) ISS on saanut nostettua jätteiden energiahyödyntämisen yhdeksästä prosentista 33 prosenttiin. Muutos on huomattava ja sitä varten on tehty paljon toimenpiteitä. Toimipaikoissa on esimerkiksi kehitetty lajittelua ja muutettu jätteen loppukäsittelyä. Näistä toimenpiteistä huolimatta ISS:llä on edelleen mahdollisuuksia vähentää sekajätteen määrää ja tavoite onkin, että sen määrä laskee edelleen vuonna 2015.

Sekajätteen vähentämisen jälkeen tarkastellaan energiajätteen sisältöä. Vaikka tällä hetkellä lähes 50 prosenttia ISS:n toimistojen jätteistä saadaan hyödynnettyä materiaalina, kehitettävää on edelleen. Iso osa tällä hetkellä energiajätteenä hyödynnettävästä materiaalista on todennäköisesti sellaista, joka voitaisiin kierrättää myös materiaalina. Tämän materiaalin tunnistamiseen ja parempaan hyödyntämiseen panostetaan tulevina vuosina. Vuoden 2015 tavoitteena on sekajätteen vähentämisen ohella nostaa jätteiden hyötykäyttö 85 prosenttiin.

Raportoinnin ja sen tulosten analysoinnin haasteena on, että ISS toimii pääsääntöisesti vuokralaisena kiinteistöissä, joissa on useita vuokralaisia. Tämän vuoksi todelliset jätemäärät saadaan tietoon vain osasta käytössä olevista kiinteistöistä.

Jätteiden loppusijoitus (%)	2013	2014	Muutos
Energiahyötykäyttö	14	33	▲
Hyötykäyttö materiaalina	49	48	▼
Kaatopaikka	37	16	▼
Kierrätettävät vaaralliset jätteet	0	3	▲

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



Energiahyötykäyttö	14
Hyötykäyttö materiaalina	49
Loppusijoitus kaatopaikalle	37

* Kuvan luvuissa mukana viiden toimipaikkamme tiedot

5.4 Asiakkaan ympäristötavoitteet

ISS:n tavoitteena on tuottaa asiakkailleen lisäarvoa tukemalla heitä omien ympäristötavoitteiden saavuttamisessa. Tavoitteita tuetaan kiinteistöpalvelujen lisäksi myös energia- ja materiaalitehokkuuteen keskittyvillä energia- ja ekotehokkuuspalveluilla. Konkreettiset tulokset näkyvät niin energian ja veden kulutuksessa kuin jätteiden hyötykäytön kehittämisessä.

CASE

Tehoa Iskun energiatalouteen



ISS laati energiansäästöehdotukset koko Iskun kiinteistökannalle valtakunnallisesti.

Isku Oy:ssä toteutettiin yhteistyössä ISS:n kanssa syksyllä 2013 Energia -20 -energiansäästöprojekti. ISS:n kiinteistön ylläpitopalveluiden alueyksiköt laativat energiansäästöehdotukset Iskun koko kiinteistökannalle. Osa ehdotuksista on suoraan toteutettavia, osa vaatii investointikäsittelyn, jolloin tehtäviä voidaan jaksottaa pidemmälle aikavälille.

Energiaprojektin edistämiseksi Isku ja ISS järjestivät aktiivisuuskilpailun, johon osallistuivat kaikki Iskua hoitavat ISS:n yksiköt ja niiden henkilöstö ja jossa palkittiin ansioituneimmat.

ISS vastaa Iskun kiinteistöjen energianhallinnasta osana Iskun ja ISS:n vuonna 2013 käynnistynyttä laajaa monipalvelusopimusta.

LÄHDE: TÖISSÄ 4/2014

5.4.1 Energian ja veden säästötavoitteet

ISS wise -palvelu tuo tehokkuutta asiakkaan kiinteistöjen energian käyttöön. ISS wise on kiinteistön energianhallintapalvelu, joka koostuu kiinteistöhoitajan läsnäolosta, energianhallintakeskuksen etävalvonnasta sekä taloteknisten erikoisosaaajien ammattitaidosta. Energianhallintapalvelulla ISS ottaa kokonaisvastuun kiinteistön toimivuudesta, viihtyisyydestä ja energiatehokkuudesta, josta hyötyvät niin kiinteistön käyttäjät kuin omistajat. Vuonna 2014 vietettiin ISS:n energianhallintakeskuksen 10-vuotisen toiminnan juhlavuotta.

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. Sähkökuluista on mahdollista säästää jopa 15 prosenttia. Kiinteistön käyttäjille palvelu merkitsee viihtyisyyttä ja turvallisuutta. Omistajalle ISS wise tarkoittaa energian säästön lisäksi kiinteistön arvon säilymistä sekä hallinnoinnin helpottumista.

Vuonna 2014 ISS:n energianhallintakeskus juhli 10-vuotista taivaltaan.

Wise-palvelussa korostuu energiansäästön lisäksi sisäilmaolosuhteiden hallinnan tärkeys. Palvelun ensimmäisinä vuosina saavutetaan keskimäärin suurimmat säästöt kohteen energiankulutuksessa, mutta myös pitkään wise-palvelun piirissä olevissa asiakkuuksissa saavutettiin noin kolmen prosentin säästö sähkön kulutuksessa vuoteen 2013 verrattuna.

CASE

Seis energiapaoille!



Kiinteistöjen valvontajärjestelmät tarkistetaan säännöllisesti ja havainnot raportoidaan kiinteistöstä vastaaville henkilöille. Jatkuvalle energiankulutuksen seurannalla pyritään välttämään ikäviä yllätyksiä sekä havaitsemaan hankalasti paikannettavia vikoja, energia-asiantuntija Timo Paldanius (oikealla) kertoo. Vieressä projektipäällikkö Jukka Pietikäinen.

ISS:n Energianhallintakeskus toimii alueellisten kiinteistöhoitajien, teknisten huoltomiesten ja päivystäjien tausta- ja asiantuntijatukena 24/7. Valvomon seurantalaitteista näkee palvelussa olevan kiinteistön tilanteen reaaliaikaisesti.

10-vuotisjuhliaan syksyllä 2014 viettäneessä Energianhallintakeskuksessa työskentelee kymmenen talotekniikan ammattilaista, joista jokaisella on tietotaitoa ja kokemusta eri tekniikan osa-alueilta ja tuntemusta eri järjestelmistä. Säädot kohteessa tekee kiinteistöhoitaja, joka tuntee kiinteistön ja osaa arvioida käyttäjien tarpeet.

Energianhallintakeskuksen etävalvonta on osa ISS wise -energiahallintapalvelua. Palvelun tarkoituksena on muun muassa säästää energiaa, parantaa sisäilman laatua, ylläpitää kiinteistön käytettävyyttä ja arvoa sekä auttaa kiinteistöhoitajia heidän päivittäisessä työssään.

– Tämä on tiimityötä meidän sekä kohteiden huoltomiesten ja asentajien kesken. Ilman sitä ei tapahtuisi kehitystä. Luonto ja lompakko kiittävät, kun turha kulutus saadaan karsittua, energia-asiantuntija Timo Paldanius toteaa.

LÄHDE: TÖISSÄ 6/2014

CASE

Viihtyisää ja energiatehokasta!

Valtionhallinnon toimitiloista vastaava liikelaitos Senaatti-kiinteistöt on yksi ISS wise -energianhallintapalvelun pitkäaikaisimmista asiakkaista – ensimmäiset rakennukset kytkettiin Energianhallintakeskukseen yli kymmenen vuotta sitten. Nykyään palvelun piiriin kuuluu Senaatilta noin 130 kiinteistöä eli noin 1,5 miljoonaa bruttoneliömetriä.

Senaatti-kiinteistöille toimitilojen viihtyisyys on äärimmäisen tärkeää, mistä syystä ISS wise -palvelun tuottamisessa ollaankin keskittynyt ensisijaisesti sisäolosuhteiden valvontaan. ISS ja Senaatti-kiinteistöt tekevät yhteistyötä kehittämään uusia toimintatapoja, joilla tekniikkaa voidaan hyödyntää sisäolosuhteiden varmistamiseen. Oikea lämpötila ja sopiva ilmanvaihto luovat edellytykset miellyttävälle työympäristölle.

Olosuhteiden optimoinnin ohella ISS on tehnyt kiinteistöissä jatkuvia parannuksia energiatehokkuuteen muun muassa huolehtimalla, ettei energiaa kulu turhaan viallisten laitteiden tai virheellisten säätöjen takia. Senaatti-kiinteistöt onkin ylittänyt kahden prosentin energiansäästötavoitteen vuosi toisensa jälkeen. Vuonna 2014 seurattujen kiinteistöjen energiankulutus putosi yli 11 000 Mwh. Kohteiden laskennalliset päästöt pienenevät yli 2 000 hiilidioksiditonin verran, mikä vastaa noin 900 sähkölämmitteisen omakotitalon vuosittaisia päästöjä.



ISS wise -palveluun kuuluu Senaatti-kiinteistöiltä noin 130 kiinteistöä.

Vuosi	Sähkö	Lämpö	Säästö tnCO ₂ -ekv.	Säästö €
2014	- 3,9 %	- 1,5 %	2080 tn	863 000 €
2013	- 1,8 %	- 2,7 %	2190 tn	687 000 €

CASE

Selvää säästöä seurakunnissa



Kirkkojen
sisäolosuhteista
ei voi tinkiä
taideteosten ja
urkujen takia.

TIMO PALDANIUS
ENERGIA-ASIAANTUNTIJA
ISS PALVELUT

Helsingin Seurakuntayhtymä ja ISS ovat pistäneet hihat heilumaan kirkkojen ja muiden kiinteistöjen sisäolosuhteiden varmistamiseksi ja energiankulutuksen vähentämiseksi. Vuoden 2014 aikana Helsingin Seurakuntayhtymän kiinteistöissä vähennettiin sähkönkulutusta 4,5 prosenttia ja lämmönkulutusta 3,1 prosenttia, minkä avulla saavutettiin 81 000 euron säästö energiakuluissa edelliseen vuoteen verrattuna. Tämä myös vähensi hiilidioksidipäästöjä 270 tonnia.

Muutoksen moottorina toimi ISS Energianhallintakeskus, joka tuottaa taloteknisten järjestelmien säätö-, korjaus- ja investointiehdotuksia Helsingin Seurakuntayhtymälle. Energiansäästöt saavutettiin muun muassa ilmanvaihdon ja lämmitysjärjestelmien toiminnan optimoinnilla sekä energiatehokkailla investoinneilla yhteistyössä rakennusautomaatiotoimittajan kanssa.

Helsingin Seurakuntayhtymän kiinteistöissä vähennettiin sähkönkulutusta 4,5 prosenttia ja lämmönkulutusta 3,1 prosenttia.

- Järjestelmien säännöllisellä tarkastamisella, toimintaa kehittämällä ja nopealla reagoinnilla on myös iso merkitys säästöjen saavuttamiseksi. Sisäolosuhteista ei voi tinkiä, koska esimerkiksi kirkkojen lämpötilan ja ilmankosteuden pitää olla aina kunnossa muun muassa taideteosten ja urkujen takia, kertoo asiantuntija Timo Paldanius Energianhallintakeskuksesta.

5.4.2 Ympäristösertifiointit

ISO 14001 -ympäristöjärjestelmä

ISS Palveluiden oman ISO 14001 -standardin mukaisesti sertifioitun ympäristöjärjestelmän lisäksi ISS on usein mukana myös asiakkaiden ympäristöjärjestelmien sertifioinneissa. ISS:n ympäristöasiantuntija on muun muassa mukana asettamassa tavoitteita toiminnalle ja suunnittelemassa toimenpiteitä tavoitteiden saavuttamiseksi.

WWF:n Green Office

Oman Green Office toimintansa lisäksi ISS tukee palvelutuotannollaan useaa asiakasta, joille on myönnetty Green Office -merkki. ISS:n henkilöstö ideoi ja toteuttaa ympäristöohjelman toimenpiteitä, kuten jätteohjeiden 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.

CASE**ISS toteutti Tiedon ympäristösertifioinnin**

ISS toteutti Tiedolle ISO 14001 -standardin mukaisen ympäristöjärjestelmän sertifiointiprojektin.

ISS tuottaa Tiedon asiakkuudessa kokonaisvaltaisia palveluita, joita ovat muun muassa kiinteistön managerointi, huolto, siivous, energiatehokkuuden hallinta, postitus, turvallisuus ja aulapalvelut sekä räätälöidyt asiantuntijapalvelut. Vuonna 2014 ISS toteutti Tiedolle ISO 14001 -standardin mukaisen ympäristöjärjestelmän sertifiointiprojektin. Sertifiointiprojekti piti sisällään muun muassa koko Suomea koskevan ympäristöohjelman laatimisen, tavoitteiden, toimenpiteiden ja lakisääteisten velvoitteiden määrittelyn, sisäiset auditoinnit, dokumentoinnin sekä raportoinnin. Myös henkilöstön koulutukset, viestintä sekä ympäristöasioiden integrointi osaksi asiakkaan toimia olivat olennainen osa prosessia.

ISS:n työntekijät ja managerit eri kohteissa olivat kiinteästi mukana prosessissa, mikä tuki vahvasti ympäristökäytäntöjen tuomista osaksi asiakkaan jokapäiväistä toimintaa.

- Henkilöstön koulutukset, viestintä ja ympäristöasioiden integrointi osaksi asiakkaan toimia oli tärkeä osa työtäni tässä hankkeessa, ISS Palveluiden Tieto-asiakkuudessa ympäristö- ja energia-asiantuntijana toimiva Tiia Katajamäki kuvailee.

Myös vastaisuudessa ISS:n vastuulle kuuluu asiakkaan ISO 14001-järjestelmän ylläpito, raportointi ja kehittäminen sekä kiinteistöjen energiatehokkuuden hallinta muun muassa ISS wise -palvelun avulla.

CASE

ISS laittaa pyörät pyörimään!



ISS Palveluiden tuotepäällikön Hanna Ruohosen mielestä turvallinen ja hyvin huollettu pyörä on loistava valinta työmatkoille ja asiakaskäynneille.

Ihmisillä ja yrityksillä on aina ollut tarve päästä liikkumaan. ISS Palveluissa hyvinkin hajallaan oleva asiakaskunta ja asiakkaiden tarpeet tuovat mukanaan tarpeen liikuttaa työvoimaa pitkiäkin matkoja. Palveluntuottajan ja henkilöstön täytyy pystyä liikkumaan joustavasti niin asiakkuuksien välillä kuin niiden sisällä.

Liikkumiseen on nykyään erilaisia tapoja. Välillä riittää, että liikutaan virtuaalisesti tai pelkkiä puhelinlinjoja pitkin hetkellisesi paikanpäälle. Toisinaan on tärkeää olla läsnä sekä asiakkaan että oman henkilökunnan kanssa. Työmatkat tehdään junalla, autolla tai tarvittaessa lentokoneella.

Liikkuminen on sekä työresurssien että ympäristön kannalta yksi asioista, joihin sekä ISS Palvelut että moni asiakas haluaa kiinnittää huomiota ja miettiä uusia vaihtoehtoja. Moni etsii vaihtoehtoa, joka on turvallinen, ympäristöystävällinen ja tehokas.

ISS tarjoaa asiakkailleen pyörien huoltopäiviä yhdessä Pyörien Pyörän kanssa.

ISS onkin laittanut Pyörien Pyörän kanssa pyörät pyörimään ympäristön, henkilökunnan ja asiakkaiden hyväksi. Pyörien Pyörä on kahden innokkaan nuoren perustama yritys, jonka intohimona on auttaa pyörien huollossa ja opastaa

turvalliseen liikkumiseen turvallisilla välineillä. Turvallinen ja hyvin huollettu pyörä on loistava valinta kulkea esimerkiksi työmatkoja tai lyhyitä asiakaskäyntejä.

ISS hyödyntää Pyörien Pyörän osaamista ja palvelua ja tarjoaa myös asiakkailleen mahdollisuutta tarjota omalle henkilöstölleen pyörien huoltopäiviä. Muutamassa isossa asiakkuudessa on pyörien huoltopäiviä järjestetty vuonna 2014. Vuodelle 2015 varauksia tulee sekä keväälle että syksyille, jotka pyöräilyn ja niiden huoltojen kannalta ovatkin kiireisintä aikaa. ISS ja Pyörien Pyörä kutsuukin kaikki mukaan talkoisiin turvallisuuden ja ympäristövastuullisuuden kehittämiseen!

5.4.3 Materiaalitehokkuus ja kierrätys

Jätteiden vähentäminen ja materiaalivirtojen hallinta on keskeinen osa-alue toiminnan ympäristövastuullisuuden kehittämisessä. ISS:n tuottamilla ympäristöpalveluilla pureudutaan asiakkaiden materiaalitehokkuuteen ja jätteiden hyötykäytön lisäämiseen. Asiakas voi koota ISS:n ympäristöpalvelutarjonnasta itselleen sopivan palvelukokonaisuuden.

ISS:n panostaa jätehuoltoon yhdessä asiakkaittensa kanssa monella eri tavalla. Perinteisen jätehuollon sijaan ISS tarjoaa asiakaskohtaisia ympäristöpalveluratkaisuja, joissa jätehuoltoon yhdistetään ISS:n läsnä oleva henkilöstö, jätteiden sisälogistiikan hallinta, ympäristökoulutukset asiakkaan henkilöstölle, ympäristökartoitukset ja -suunnitelmat sekä toiminnan kehittäminen jätteiden määrän vähentämiseksi ja hyötykäytön parantamiseksi.

ISS kannustaa kaikkia oikeaoppiseen lajitteluun ja materiaalien käyttöön



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



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



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



Asiakas lajittelee jätteet ohjeiden mukaan.



Jätteet hyödynnetään ensisijaisesti materiaalina ja toissijaisesti energiana.



ISS:n henkilöstö vie jätteet keskitettyyn jätepiisteeseen.



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

Kohteessa toimiva ISS:n siivooja, huoltomies tai ympäristöhoitaja tuntee kohteen lajittelun ja pystyy neuvomaan kiinteistön käyttäjiä lajittelussa. Jätehuollon kattavasta raportoinnista, keräysvälineiden optimoinnista ja asianmukaisesta käsittelystä, vastaa pääsääntöisesti ISS:n jätehuollon kokonaispalveluiden pitkäaikainen yhteistyökumppani HFT Network Oy tai tietoturvapalveluiden osalta Paperinkeräys Oy.

Yhteiset toimenpiteet lajittelun tehostamiseksi ja jätehuollon optimoimiseksi näkyvät niin asiakkaan ympäristötavoitteissa kuin kustannuksissakin. ISS:n ympäristöpalveluiden asiakaskohteiden jätteiden hyötykäyttöaste on kehittynyt tasaisesti vuodesta 2008 alkaen.

Sovittujen tavoitteiden ja asiakkuuksien palveluntason toteutumista seurataan yhteistyökumppaneille tehtävillä HSEQ-auditoinneilla. Auditoinnissa käydään kattavasti läpi koko yhteistyökumppanin toiminta muun muassa palveluratkaisujen, kehitystoimien ja oman alihankintaketjun hallinnan osalta. ISS:n molemmat jätehuollon yhteistyökumppanit auditointiin vuonna 2014.

Jättemäärien hyötykäyttöaste

%	2006	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Hyötykäyttöön menevät jätteet	30,7	28,9	26,5	22,7	15,3	13,4	14,0
Hyötykäyttö energiana	16,1	16,7	13,0	15,3	14,4	15,9	17,5
Hyötykäyttö materiaalina	53,2	54,3	60,5	62,0	70,3	70,7	68,5
Hyötykäyttö yhteensä	69,3	71,0	73,5	77,3	84,7	86,6	86,0

5.4.4 Kiinteistön käyttäjien osallistaminen

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 asiakkaitaan heidän ympäristötavoitteiden saavuttamisessa esimerkiksi suunnittelemalla ja toteuttamalla erilaisia teemapäiviä kuten Energiansäästöviikko ja Earth Hour -kampanja. Vuonna 2014 Energiansäästöviikolla järjestettiin tapahtumia yhdessä asiakkaiden kanssa asiakaskohteissa. Asiakkaiden henkilöstöä opastettiin lajittelussa uusilla jätelikortteilla pelaten sekä järjestettiin keräystempaus yhteistyössä Kierrätyskeskuksen kanssa materiaali-tehokkuuden ja henkilöstön ympäristötietoisuuden kehittämiseksi.

[Tutustu ISS:n ympäristöverkkokoulutuksen asiakasversioon](#)

CASE

Vastuullista kierrätystä Outotecin kanssa

Outotecille vastuullisuus on tärkeä osa yrityksen toimintaa ja sitä kautta myös kiinteistöpalveluiden tuottamista.

JENNI PERÄTALO
ASIAKKUUSJOHTAJA
ISS PALVELUT



ISS Palveluiden asiakkaina on paljon vastuullisia ja ympäristötietoisia yrityksiä. Kierrätys ja materiaalien hyödyntäminen ovat nykypäivänä yhä tärkeämpiä sekä yritysten toiminnassa että niiden henkilöstön jokapäiväisessä elämässä. Väheneviä ja arvokkaita luonnonvaroja halutaan hyödyntää uudemman kerran, oli kyse sitten aamulla luetusta sanomalehdestä tai tuotantoprosessissa syntyneestä sivutuotteesta. Monelle ISS:n asiakkaalle kierrättäminen ja materiaalien hyödyntäminen ovat osa yrityksen kulttuuria. Vastuullisuus näkyy ja kuuluu silloin myös palveluntuottajan toiminnassa.

Outotec on yksi ISS:n asiakkauksista, jossa vastuullisuus on tärkeä osa yrityksen toimintaa ja sitä kautta myös kiinteistöpalveluiden tuottamista. Outotecin kiinteistö- ja palvelujohtaja Erkko Malisen mukaan ISS:n rooli Outotecin ympäristö vastuullisuuden tukemisessa ja sen jokapäiväisessä esille tuomisessa on ollut merkittävä. Vastuullisuus ja asiakkaan vihreän toimiston edistäminen näkyykin ISS:n toiminnassa esimerkiksi siivousaineiden ja -välineiden valinnassa sekä erilaisten yhdessä järjestettävien kampanjoiden kautta.

ISS Palvelut järjesti Outotecilla kierrätyskampanjan yhdessä Outotecin ja Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskuksen kanssa.

ISS Palvelut järjesti Outotecilla kierrätyskampanjan yhdessä Outotecin ja Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskuksen kanssa. Kampanjan järjestelyt hoituivat ISS Palveluiden ja Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskuksen yhteistyönä, ja asiakkaan henkilökunta sai mahdollisuuden tuoda omasta kodistaan tarpeettomaksi jääneitä ehjiä tavaroita hyvään tarkoitukseen. Parhaiten kampanjan aikana kerättiin kodin käyttökelpoisia pientavaroita, astioita, vaatteita ja koriste-esineitä sekä urheiluvälineitä ja pienielektroniikkaa.

Kampanja sai hyvää palautetta kaikilta osapuolilta ja nosti vastuullisen kuluttamisen ja kierrätyksen hyötyjä esille. Erilaisia ympäristökampanjoita aiotaan järjestää yhdessä uudestaankin. Niistä sovitaan tarkemmin asiakaskohtaisessa ympäristöohjelmassa.

CASE

Lisää valoa, lisää säästöä!

LED-tekniikalla
säästettiin
energiankulutusta 72
prosenttia ja
liiketunnistimien
lisäyksellä vielä 12
prosenttia lisää.

JUHA TANTARIMÄKI
MYyntIJOHTAJA
ISS PALVELUT



Teräsyhtiö SSAB:n tehtaalla Raahessa päätettiin kokeilla keväällä 2014 LED-valaistusta valssaamon huoltotiloissa. Huoltotilan vanhat loisteputkivalaisimet olivat tulleet elinkaarensa päähän, ja valaistuksen teho oli paikoin heikko.

Valssaamon huoltotila on laaja alue maanpinnan alapuolella, jossa käydään päivittäin tarpeen tullen, muttei oleskella jatkuvasti. Tilan laajuudesta johtuen valaistus pidetään kuitenkin päällä vuorokauden ympäri, mikä kulutti loisteputki-valaistuksella runsaasti energiaa.

Terästehdas on haastava toimintaympäristö, sillä lämpötilat nousevat paikoin hyvinkin korkeiksi ja tehdashallissa on paikoittain pölyä. Tuotanto on käynnissä 24/7, eivätkä huoltotoimenpiteet tai saneeraukset saa luonnollisestikaan häiritä sitä.

ISS ja valaisinvalmistaja Philips esittivät yhdessä valaistuksen uusimista kohteeseen sopivilla LED-valaisimilla ja liiketunnistimilla. Näin valot sammuvat automaattisesti, kun niille ei ole tarvetta.

**Valaistuksen uusimisella säästöä kertyi yhteensä 11
sähkölämmitteisen omakotitalon verran.**

Ensin ISS asensi huoltotilaan sähkömittarit, jotka mittasivat vanhan valaistuksen todellisen kulutuksen noin kahden kuukauden ajalta. Mittarit jätettiin pysyvästi mittaamaan myös uutta valaistusta.

Koska tila on pölyinen, ISS huolehtii valaisimien pyyhinnästä säännöllisesti. Samassa yhteydessä siivooja mittaa valaistustason, jotta nähdään pölyn ja lamppujen ikääntymisen vaikutus valaistuksen tehoon.

- Tällä vuoden kokemuksella uudet valaisimet ovat toimineet erittäin hyvin. Yhtään valaisinta ei ole toimimattomana ja valoteho on paljon tasaisempi kuin aiemmin, kertoo tilaa paljon käyttävä valsaamon sähkötyönjohtaja Juuso Tölli SSAB:ltä.

- Liiketunnistimet toimivat hyvin, koska valot syttyvät välittömästi ilman viivettä. Tunnistimet on saatu sijoiteltua tilaan hyvin ja nykyinen sammumisen viive on myös hyvä - pimeyteen ei ole tarvinnut jäädä, Juuso jatkaa.

Valaisimia uusittiin yhteensä noin 230 kappaletta, ja mitatun kulutuksen perusteella säästöä tästä kertyi yhteensä 11 sähkölämmitteisen omakotitalon vuosikulutuksen verran.

LED-tekniikka itsessään säästi energiankulutusta 72 prosenttia alkuperäisestä ja liiketunnistinten lisäys säästi vielä 12 prosenttia lisää. Näin alkuperäisestä kulutuksesta jäi jäljelle vain 15 prosenttia. Kuitenkin samaan aikaan tilan valaistustaso kasvoi, eikä rikkinäisiä putkia tarvitse ihmetellä tällä tai seuraavalla vuosikymmenellä.

6. GRI-Taulukko

ISS Palvelut Oy raportoi yritys vastuustaan soveltaen Global Reporting Initiativen (GRI) G3-raportointiohjeistusta. ISS:n yritys vastuuraportti sisältää perustiedot ISS Palvelut Oy:n taloudellisesta, yhteiskunnallisesta sekä ympäristöön ja henkilöstöön liittyvästä toiminnasta 1.1.-31.12.2014.

Raportoinnin pohjana ISS käyttää Global Reporting Initiativen (GRI) G3.1-raportointiviitekehystä. Raportin tietojen kokoamisessa huomioitiin my.s Construction and Real Estate Sector Supplement (CRESS) -ohjeistus. CRE-indikaattoreita ei kuitenkaan erikseen raportoida. ISS:n yritys vastuuraporttia 2014 ei ole varmennettu ulkopuolisen varmentajan toimesta.

ISS Palvelut Oy:n edellinen yritys vastuuraportti julkaistiin 1.4.2014. Seuraava ISS:n yritys vastuuraportti julkaistaan keväällä 2016, jolloin ISS siirtyy raportoimaan GRI:n G4-ohjeiston raportointiperiaatteiden mukaisesti.

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 2014 vastuullisuusraportissa.

Raportoinnin pohjana ISS käyttää Global Reporting Initiativen (GRI) G3.1-raportointiviitekehystä.

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.

* GRI:n suosittelema
avaintunnusluku

** • Sisältyy ○ Sisältyy osittain –
Ei sisälly

2	ORGANISAATION KUVAUS	SISÄLTYY**	LINKKI YRITYSVASTUURAPORTTIIN	LISÄTIEDOT
2.1	Organisaation nimi	•	1.1 ISS lyhyesti	
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 lukuina 2014	
2.6	Omistusrakenne ja yhtiömuoto	•	3.1 Kannattavuus lähtökohtana	
2.7	Markkina-alueet	•	1.1 ISS lyhyesti 4.4 Henkilöstö lukuina 2014	
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 2014 Keskeiset tapahtumat	

3	RAPORTIN MUUTTUJAT	SISÄLTYY**	LINKKI YRITYSVASTUURAPORTTIIN	LISÄTIEDOT
3.1	Raportointiajanjakso	•	6 GRI-taulukko	
3.2	Edellisen raportin ilmestymisajankohta	•	6 GRI-taulukko	
3.3	Raportin julkaisuuteisuus	•	6 GRI-taulukko	
3.4	Yhteystiedot	•	Yhteystiedot sivun alatunnisteessa	
3.5	Raportin sisällön määrittely (olennaisuus, priorisointi, raporttia käyttävät sidosryhmät)	•	1.2 Keskeiset vastuullisuusteemat 2.7 Sidosryhmävuorovaikutus 6 GRI-taulukko	
3.6	Raportin rajaus	•	6 GRI-taulukko	
3.7	Erityiset rajoitukset raportin laajuudessa tai rajauksessa	•	6 GRI-taulukko	
3.8	Raportointiperiaatteet yhteisyritysten, tytäryhtiöiden, vuokrakohteiden, ulkoistettujen toimintojen raportoinnille	•	6 GRI-taulukko 2.6 Vastuullisuus hankinnoissa	
3.9	Tiedon mittaustekniikat ja laskentaperusteet	•	6 GRI-taulukko	

3	RAPORTIN MUUTTUJAT	SISÄLTYY**	LINKKI YRITYSVASTUURAPORTTIIN	LISÄTIEDOT
3.10	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	•	6 GRI-taulukko	
3.11	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa, rajauksissa tai mittausmenetelmissä	•	6 GRI-taulukko	
3.12	GRI-sisältövertailu	•		
3.13	Periaatteet ja käytäntö raportin ulkopuoliseen varmennukseen	–		Raporttia ei ole varmennettu ulkopuolisen tahon toimesta.

4	HALLINTOTAVAT, SITOUKUKSET 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.61–65, 82–85.
4.4	Osakkeenomistajien ja henkilöstön vaikutusmahdollisuudet hallituksen toimintaan	•	2.3 Hallintokäytännöt	Kattava kuvaus ISS-konsernin hallituksesta ja sen toiminnasta konsernin vuosikertomuksessa s.61–65, 80–85.
4.5	Yhteiskuntavastuun tulosten vaikutus hallituksen ja johdon palkitsemiseen	•	2.4 Yritysvastuun johtaminen 4.7 Palkitseminen ja kannustaminen	Hallituksen ja johdon palkitseminen ISS-konsernin vuosikertomuksessa s. 74–79.
4.6	Menettelytavat eturistiriitojen välttämiseksi hallitustyöskentelyssä	•		ISS-konsernin vuosikertomus s. 61–63.
4.7	Hallituksen jäsenten asiantuntemus ja pätevyys taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristöstrategian osalta	•	2.3 Hallintokäytännöt	Kattava kuvaus ISS-konsernin hallituksesta konsernin vuosikertomuksessa s.62–65, 82–85.
4.8	Missio, arvot sekä toimintasäännöt ja -periaatteet sekä näiden toimeenpanokäytännöt	•	2.1 Toiminnan lähtökohdat 2.3 Hallintokäytännöt 2.4 Yritysvastuun johtaminen 2.5 Vastuullisuuspolitiikka	
4.9	Hallituksen tavat hallinnoida taloudellista, sosiaalista ja ympäristötoimintaa, mukaan lukien riskienhallinta	•		Hallintotapaa ja riskienhallintaa käsitelty ISS-konsernin vuosikertomuksessa s. 48–51, 66–69.
4.10	Hallituksen toiminnan arviointi	•		ISS-konsernin vuosikertomus s. 150–151

4	HALLINTOTAVAT, SITOUKSET JA YHTEISTYO?	SISÄLTYY**	LINKKI YRITYSVASTUURAPORTTIIN	LISÄTIEDOT
4.11	Varovaisuusperiaatteen soveltaminen	•		ISS-konsernin vuosikertomus s. 151.
4.12	Sitoutuminen ulkopuolisiin yhteiskuntavastuun aloitteisiin	•	1.5 2014 Keskeiset tapahtumat 1.3 Toimitusjohtajan katsaus 2.2 Läpinäkyvyys ja tehokkuus 4.2 Monimuotoisuus voimavarana ISS ja VVO torjuvat harmaata taloutta	
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 Lähestymistapa taloudellisen vastuun johtamiseen	•	2. Tapamme toimia 3. Taloudellinen vastuu	

TALOUELLISEN VASTUUN TUNNUSLUVUT

EC1*	Taloudellisen lisäarvon syntyminen ja jakautuminen	○	3.1 Kannattavuus lähtökohtana 3.2.1 Verojalanjälki	
EC2*	Ilmastonmuutoksen taloudelliset seuraamukset ja muut riskit ja mahdollisuudet organisaation toiminnalle	•	5. Ympäristövastuu 5.3 Oman toiminnan ympäristövastuu 5.4 Asiakkaan ympäristötavoitteet	
EC3*	Eläketurvan kattavuus	•	2.1 Toiminnan lähtökohdat 3.1 Kannattavuus lähtökohtana	
EC4*	Valtiolta saatu avustus	—		

5	JOHTAMISTAVAT JA TUNNUSLUVUT	SISÄLTYY**	LINKKI YRITYSVASTUURAPORTTIIN	LISÄTIEDOT
EC6*	Ostot paikallisilta toimittajilta	•	2.6 Vastuullisuus hankinnoissa 5.2 Palvelujen ympäristövastuu	ISS:n ruokailupalvelut suosivat suomalaisia lähellä tuotettuja pääraaka-aineita.
EC7*	Paikalliset rekrytoinnit	•	4.4 Henkilöstö lukuina 2014	ISS on henkilöstöintensiivinen palveluyritys, jonka palvelut tuotetaan paikallisen henkilöstön avulla.
EC8*	Infrastruktuuri-investoinnit sekä tarjotut yleishyödylliset palvelut	–		

Ympäristövastuu

Lähestymistapa ympäristövastuun johtamiseen

•

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

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 5.3 Oman toiminnan ympäristövastuu 5.4 Asiakkaan ympäristötavoitteet Energiansäästöä Osuuskaupassa Viihtyisää ja energiatehokasta! Selvää säästöä seurakunnissa Lisää valoa, lisää säästöä!	Tarkkoja säästölukuja ei ole saatavilla.
EN6	Energiatehokkaat tuotteet ja palvelut	○	5.2 Palvelujen ympäristövastuu 5.4 Asiakkaan ympäristötavoitteet Energiansäästöä Osuuskaupassa Seis energiapaoille! Viihtyisää ja energiatehokasta! Selvää säästöä seurakunnissa Lisää valoa, lisää säästöä!	

EN8*	Veden kulutus	•	5.3 Oman toiminnan ympäristövastuu 5.4 Asiakkaan ympäristötavoitteet	Veden kulutuksen osalta tietoja saatavilla kolmesta kohteesta, joissa ISS on ainut toimija.
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 2014
EN17*	Muut epäsuorasta energiankäytöstä aiheutuvat kasvihuonekaasupäästöt	–		
EN19*	Otsonikatoa aiheuttavien aineiden käyttö	–		Raportoiduissa kohteissa ei otsonikatoa aiheuttavien aineiden käyttöä vuonna 2014
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 2014	
LA2*	Henkilöstön vaihtuvuus	○	4.4 Henkilöstö lukuina 2014	
LA4*	Työehtosopimuksen piirissä olevien työntekijöiden osuus	•	4.4 Henkilöstö lukuina 2014	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 Henkilöstön työhyvinvointi	Sairauspoissaolot on raportoitu, mutta menetettyjä työpäiviä ei
LA8*	Työntekijöiden kouluttaminen ja neuvonta liittyen vakaviin sairauksiin	•	4.5 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 2014	
LA14*	Naisten ja miesten peruspalkkojen suhde	–		
Lähestymistapa ihmisoikeuskysymysten johtamiseen		•		

IHMISOIKEUSKYSYMYKSIIN LIITTYVÄT TUNNUSLUVUT

HR1*	Ihmisoikeusasioiden huomioiminen investointipäätöksissä	–		
HR2*	Alihankinnan ihmisoikeusarvioinnit	○	2.6 Vastuullisuus hankinnoissa	
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 politiikoista ja toimintakäytännöistä	•	2.2 Läpinäkyvyys ja tehokkuus	
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 Vastuullisuus hankinnoissa 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 täyttyminen	•	2.7 Sidosryhmävuorovaikutus	
PR9*	Tuotteisiin ja palveluihin liittyvän lainsäädännön ja säädösten rikkomisesta aiheutuneet sakot	–		Ei raportoituja tapauksia.