
1. Vastuullinen kumppani

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

1.1 ISS lyhyesti

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

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

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

ISS toimii valtakunnallisesti noin 230 kunnassa ja työllistää yli 10 000 työntekijää. Pääkonttori sijaitsee Vantaalla. ISS Palvelut on osa kansainvälistä ISS-konsernia, joka toimii yli 75 maassa.

75

ISS-konserni toimii yli 75 maassa.

1.1.1 ISS-konserni ja omistus

ISS Palvelut on osa kansainvälistä ISS-konsernia, joka on perustettu vuonna 1901 Tanskassa. ISS A/S toimii yli 75 maassa ympäri maailmaa. Konsernin pääkonttori sijaitsee Kööpenhaminassa. ISS:n maailmanlaajuinen liikevaihto vuonna 2015 oli 10,669 miljardia euroa. ISS työllistää 504 816 henkilöä.

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

1.1.2 ISS:n palvelut

ISS tarjoaa asiakkailleen palveluita yksittäispalveluista integroituihin kokonaispalveluratkaisuihin.

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. ISS panostaa erityisesti siihen, että myös asiakkaiden omat asiakkaat kokevat ISS:n asiakaspalvelun myönteisesti. Arjen suoriutumista havainnoidaan jatkuvasti. Niin voidaan reagoida nopeasti muuttuviin tarpeisiin ja kehittää palvelujen sujuvuutta ja vaivattomuutta.

Ruokailupalvelut

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

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

ISS tarjoaa ruokailupalveluja sekä julkiselle että yksityiselle sektorille.

Turvallisuuspalvelut

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

ISS Palvelut Oy:n turvallisuuspalvelut -liiketoimintayksikön turvaliiketoiminta siirtyi ISS:n sataprosenttisesti omistamaan tytäryhtiöön lokakuussa 2015. Yhtiön nimi on ISS Security Oy. Tytäryhtiön perustaminen oli tekninen järjestely, jolla ei ole vaikutuksia käytännön toimintaan.

Tukipalvelut

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

[Lue lisää ISS:n palveluista](#)

CASE

Läheltä lautaselle



ISS:n ruokailupalvelut suosii Suomessa tuotettuja raaka-aineita sekä lähiruokaa.

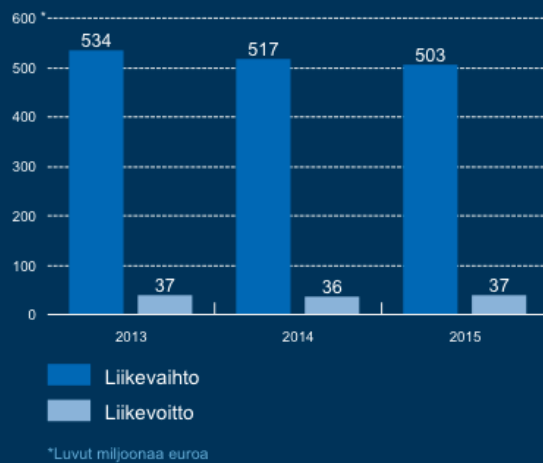
ISS:n ruokailupalvelut suosii ruokien valmistuksessa Suomessa tuotettuja raaka-aineita sekä lähiruokaa. Lähellä tuotettu ruoka on ekologista, sillä sen kuljettamisesta tulee vähemmän päästöjä ja suomalaiset tuottajat hyötyvät yhteistyöstä. Omissa keittiöissämme valmistettu ruoka on laadukasta, tuoretta ja huolella valmistettua – ja sen voi nauttia viihtyisässä miljöössä. Aterioissa huomioidaan hyvinvointia edistävät ruoka-aineet ja tämän päivän ruokatrendit.

Katso videolta, kuinka maito, leipä ja liha matkaavat ravintoloihimme sinun lautasellesi.

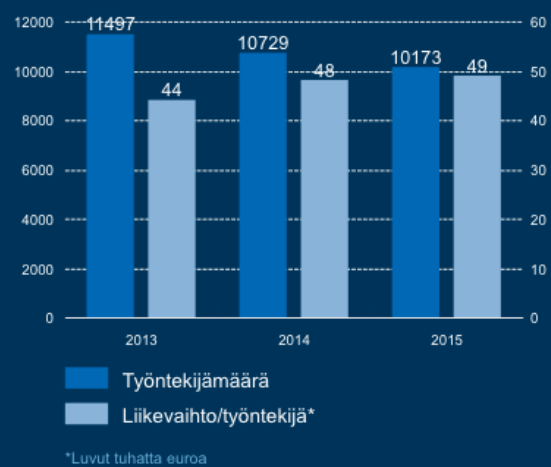
[LÄHDE: ISSUE 21.4.2015](#)

1.2 Taloudelliset tunnusluvut 2015

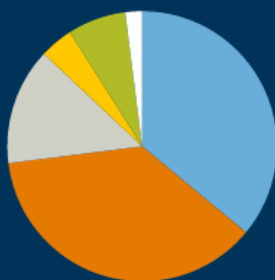
Liikevaihto / liikevoitto



Työntekijämäärän suhde liikevaihtoon



Liikevaihdon jakauma 2015 (%)



Siivouspalvelut	36
Kiinteistönhuolto ja tekniset palvelut	37
Turvallisuuspalvelut	14
Tukipalvelut	4
Ruokailupalvelut	7
Rakennuttamispalvelut	2

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

ISS Palvelut	2013	2014	2015
Liikevaihto, milj. eur	534	517	503
Liikevoitto, milj. eur	37	36	37
Liikevoitto, %	6,9	6,9	7,4
Operatiivinen kasvu, %	-3,1	-1,3	-0,6
Työntekijämäärä vuoden lopussa*	11 497	10 729	10 173
Kesätyöntekijöitä	1 200	1 013	1 053
Maksetut verot, milj. euroa	3,5	4,7	5,5
Henkilöstökulut, milj. eur	337	329	309
Palkkojen osuus henkilöstökuluista, %	80	80	80
Maksetut palkat, milj. euroa	271	264	248
Palkoista ennakonpidätyksiä, milj. euroa	54,1	53	50,6
Eläkemaksuja, milj. euroa	49	48	46
Muut henkilöstökulut, milj. euroa	17	17	15
Ostetut tavarat, materiaalit ja palvelut, milj. euroa	154	148	153
Investoinnit, milj. euroa	5,8	4,9	5,9
Nettorahoituskulut, milj. euroa	12,0	11,2	2,6
Arvonlisäverot, milj. euroa	-	85,6	82,9

* Työntekijämäärä sisältää koko ISS Palveluiden henkilöstön.

1.3 Vuoden 2015 kohokohdat

TAMMIKUU



Puhtausalan vuoden 2015 esimieheksi Pirjo Pellikka ISS Palveluista

Palveluesimies Pirjo Pellikka ISS:n Oulun yksiköstä valittiin vuoden esimieheksi SSTL Puhtausala ry:n järjestämällä esimies- ja asiantuntijapäivillä. Hänen valintaan vuoden esimieheksi vaikuttivat kyky toimia kaikenikäisten työntekijöiden kanssa heitä innostaen, sinnikkyys jatkuvassa itsensä kouluttautumisessa työn ohessa sekä aktiivisuus alan kehitystyössä.



HELMIKUU

ISS auttaa asiakkaitaan vastaamaan uuden energiatehokkuuslain vaatimuksiin

2015 alussa voimaan astunut energiatehokkuuslaki liittyy EU:n energiatehokkuustavoitteisiin, jotka edellyttävät yrityksiltä 20 prosentin energiankäytön tehostumista viimeistään vuonna 2020. Laki velvoitti suuryritykset laatimaan energiatehokkuuskatselmuksia joulukuun alkuun mennessä. ISS:n asiantuntijat jakoivat asiakkaille tietoa muun muassa webinaarien avulla sekä laativat asiakkaille katselmuksia ja autoivat yrityksiä luomaan oman katselmusprosessinsa. Webinaarien sisällöt löytyvät ISS:n verkkosivuilta.

[Katso videotallenne](#)

MAALISKUU



ISS jälleen mukana Vastuullinen kesäduuni -kampanjassa

ISS osallistui jälleen Vastuullinen kesäduuni 2015 -kampanjaan. Valta-kunnallisella kampanjalla edistetään nuorten pääsyä työelämään ja varmistetaan positiivinen kesätyökokemus.

HUHTIKUU



Luotettavuus tärkein kiinteistö- ja toimitilapalveluiden valintakriteeri

ISS:n teettämän mainetutkimuksen mukaan kiinteistö- ja toimitilapalveluiden tärkeimmäksi valintakriteeriksi on noussut luotettavuus. Kun vuonna 2007 46 prosenttia piti luotettavuutta yhtenä tärkeimmistä valintakriteereistä, 2015 heidän osuutensa oli 66 prosenttia. Luotettavuuden lisäksi laadun, aikataulujen pitävyyden, joustavuuden ja palvelualltiuden merkitys on lisääntynyt huomattavasti. Myös työntekijöiden merkitys ISS:n maineen rakentajina on kasvanut merkittävästi.



ISS:lle paras tähtiluokitus ulkoistamisen palveluntarjoajana

IAOP myönsi ISS:lle karkisijan IAOP:n Global Outsourcing 100 -listalla vuosina 2013 ja 2014. Vuonna 2015 järjestö vaihtoi arviointitapansa tähti-arviointeihin. ISS sai jälleen parhaan mahdollisen arvioinnin muuttaman muun yrityksen kanssa. Uusina arviointikriteereinä olivat innovatiivisuus- ja yhteiskuntavastuuohjelmat, jotka ovat ISS:n liiketoiminnassa keskeisessä asemassa.

TOUKOKUU



ISS Palveluille uusi toimitusjohtaja

ISS Palveluiden uusi toimitusjohtaja Jukka Jäämaa aloitti yhtiössä toukokuussa. Jäämaa tuo yhtiöön vahvaa ulkoistusosaamista ja johtajan, joka on kiinni asiakasrajapinnassa. Jäämaa sanoo keskittyvänsä johtamisessaan ennen kaikkea asiakaspalveluun ja sen kehittämiseen sekä asiakassuhteisiin. Ennen ISS:ää Jäämaa toimi globaalin Philips Lightingin varatoimitusjohtajana.

KESÄKUU

Pomot kentällä

ISS:n maailmanlaajuinen Company Day toi 80 ISS:n johtajaa asiakas-kohteisiin ympäri maata. He työskentelivät asiakkaiden luona siivous-, kiinteistön ylläpito-, turvallisuus-, ruokailu- ja tukipalveluiden tehtävissä. Company Dayn aikana johtajat perehtyivät arjen ammattilaisten työtehtäviin ja käytäntöihin sekä asiakkuuksiin.



ISO 9001 -sertifikaatti varmistaa asiakaslähtöisyyden

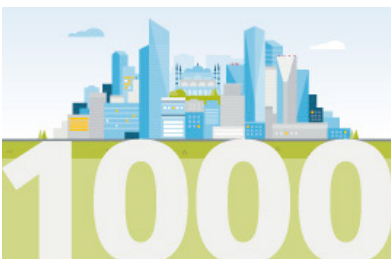
ISS:n kiinteistön ylläpitopalveluiden saama ISO 9001 -sertifiointi takaa, että ISS:n toiminta on asiakaslähtöistä ja kehittyvää. Kiinteistön ylläpitopalvelun järjestelmällinen ja tavoitteellinen kehittäminen varmistaa asiakkaille yhdenmukaisen, laadukkaan ja luotettavan palvelun. Sertifikaatin myönsi kansainvälinen laatu- ja ympäristöjohtamisjärjestelmien sertifioija Bureau Veritas Certification.



HEINÄKUU

1 000 kesätyöpaikkaa

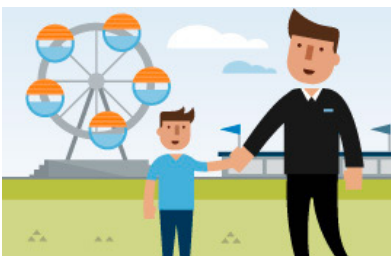
ISS työllisti vuonna 2015 noin 1 000 kesätyöntekijää Vastuullinen kesäduuni -kampanjan hengessä.



ELOKUU

Perhepäivä Linnanmäellä

ISS:n koko henkilöstön perhepäivää vietettiin Linnanmäellä. Huvipuisto täyttyi tuhansista iloisista huvittelijoista, jotka pääsivät nauttimaan Linnanmäen laitteista ja muista palveluista.



SYYSKUU



ISS Management Trainee -ohjelma käynnistyi

Euroopan ISS-maiden yhteinen ISS Management Trainee -ohjelma (ISS Management Trainee Programme) käynnistyi. Noin 15 kuukautta kestävä trainee-ohjelman tarkoituksena on valmentaa siihen valitut ISS:n tulevaisuuden tekijät tulevien kansallisten ja kansainvälisten projektien ja asiakkuuksien johto- ja kehitystehtäviin. Ohjelmaan haettiin työpolkunsu alussa olevia, hiljattain akateemisen tutkinnon saavuttaneita tulevia ISS:läisiä. Hakuaika oli maaliskuusta huhtikuuhun.

LOKAKUU



Kiinteistö- ja toimitilapalveluiden keskittämistrendi kiihtyy

Yli puolet kiinteistö- ja toimitilapalveluja hankkivista päättäjistä uskoo, että palveluiden keskittäminen yhdelle tai kahdelle palveluntarjoajalle yleistyy tulevaisuudessa. Tällä hetkellä reilu neljännes organisaatioista on keskittänyt kiinteistö- ja toimitilapalvelunsa. Heistä 92 prosenttia on tyytyväisiä keskittämiseen toimintamallina. ISS Palvelut teetti Taloustutkimuksella selvityksen palveluiden keskittämisestä, ja siihen vastasi yli 300 päättäjää.

[Lue lisää tutkimuksesta](#)



ISS innosti henkilöstöä ja asiakkaita energiansäästöviikon viettoon

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

MARRASKUU

Kansallinen yritysturvallisuustodistus ensimmäisenä ISS Palveluille

ISS Palvelut sai uuden turvallisusselvityslain mukaisen yritysturvallisuustodistuksen ensimmäisenä yrityksenä Suomessa. Todistus on Puolustusvoimien valmisteleva ja myöntämä. Yritysturvallisuustodistuksen myöntäminen perustuu hallinnollisen turvallisuuden, henkilöstöturvallisuuden, fyysisen turvallisuuden sekä tietoturvallisuuden auditointeihin.



JOULUKUU

Vuoden Omena-palkinto Mari Kamulle

Vantaalainen turvatarkastaja Mari Kamu valittiin ISS:n vuoden 2015 Omena-voittajaksi. Omena-ohjelmassa annetaan tunnustusta niillä työntekijöille, jotka toimivat esimerkillisesti halutun palvelukulttuurin mukaisesti. Voiton Marille ratkaisi Marin rohkea asenne sekä halu murtaa vanhoja toimintatapoja ja tarjota uudenlaisia, asiakkaalle räätälöityjä palvelukokonaisuuksia.



1.4 Toimitusjohtajan katsaus 2015



ISS Palveluiden toimitusjohtaja
Jukka Jäämaa.

ISS Palvelut on palveluyritys. Palveluyrityksessä vastuullinen toiminta on itseisarvo, olemassaolomme edellytys. Vastuullisella yritystoiminnalla takaamme tärkeimmän investointimme, henkilöstömme, hyvinvoinnin. Kun henkilöstömme voi hyvin ja tuntee vastuunsa, suojelemme tehokkaasti asiakkaidemme mainetta ja autamme heidät omiin yritysvastuutavoitteisiinsa. Sitä kautta yritystoimintamme voi hyvin ja tuemme yhteiskunnallista hyvinvointia.

Yritysvastuuvuoteemme 2015 mahtuu monia kohokohtia. Muun muassa edelleen laskenut työtapaturmataajuuslukumme, useat asiakkaidemme kanssa toteutetut energiatehokkuusprojektit ja 200 miljoonan euron verojalanjälkemme kertovat vastuullisesta tavastamme toimia. Jouduimme vuonna 2015 myös epämieluisien asioiden eteen. Vähensimme syksyn toimihenkilöitä ja ylempiä toimihenkilöitä koskevista yt-neuvotteluissa 65 henkilöä, jotta saimme kulurakenteemme vastaamaan liikevaihdon kehitystä.

Tyytyväinen henkilöstö, tyytyväiset asiakkaat

Strategiset tavoitteemme linkittyvät saumattomasti yritysvastuuseen. Eräs tärkeimmistä tavoitteistamme on korkea henkilöstötyytyväisyys. Henkilöstömme sitoutuneisuusindeksi onkin edelleen korkea, 4,4/5. Tämä kertoo meille sen, että olemme pitäneet huolta henkilöstöstämme, johtamiskulttuurimme kehittämisestä ja olleet vastuullinen työnantaja.

Puolustusvoimat myönsi ISS Palveluille uuden turvallisuusselvityslain mukaisen yritysturvallisuustodistuksen ensimmäisenä yrityksenä Suomessa.

Vuonna 2015 teettämämme tutkimuksen mukaan kiinteistö- ja toimitilapalveluiden tärkeimpiä valintakriteerejä ovat luotavuus, laatu, aikataulujen pitävyys, joustavuus ja palvelualttius. Saimme viime vuonna useita tunnustuksia luotettavuudestamme ja laadustamme. Puolustusvoimat myönsi ISS Palveluille uuden turvallisuusselvityslain mukaisen yritysturvallisuustodistuksen ensimmäisenä yrityksenä Suomessa. Lisäksi kiinteistön ylläpitopalvelumme sai ISO 9001 -sertifikaatin ja kansainvälinen IAOP myönsi ISS:lle kolmantena vuonna peräkkäin korkeimman ulkoistamisen palveluntarjoajan tähtiluokituksen.

Erinomainen esimerkki asiakkaille tärkeistä joustavuudesta ja palvelualttiudesta ovat viime vuoden Omena-ohjelman finalistimme. Ohjelmassa ISS antaa tunnustusta niille työntekijöille, jotka toimivat esimerkillisesti ISS:n palvelukulttuurin mukaisesti. Jatkuva Service With a Human Touch -koulutuksemme luo tätä meille tärkeää palvelukulttuuria. Voitte lukea lisää Omena-ohjelmastamme [luvusta 2](#) ja Service With a Human Touch -koulutuksestamme [luvusta 4](#).

Yhtiön vastuu yksilövastuun opastajana

Me ISS Palveluissa koemme yritysvastuun sekä yhtiö- että yksilötasoisena asiana. Yhtiönä huolehdimme henkilöstöstämme, asiakkaistamme ja taloudellisesta vastuustamme. Lisäksi opastamme kaikkia yli 10 000 henkilöstömme jäsentä päivittäin vastuulliseen yksilötason toimintaan. Jokainen työntekijämme vaikuttaa paitsi omaan yritysvastuuseemme, myös asiakkaidemme vastuulliseen toimintaan.

Vuonna 2015 ISS:n työtapaturmien määrä jatkoi laskemistaan.

Ohjaamme henkilöstöämme voimakkaasti myös muun muassa työturvallisuus- ja ympäristöasioissa. Työtapaturmien määrän väheneminen on monella tapaa merkittävä arvo sekä henkilöstömme että asiakkaidemme näkökulmasta. Vuonna 2015 työtapaturmiemme määrä jatkoi laskemistaan. Tämä on yksi keskeisistä tavoitteistamme myös vuonna 2016. Kannustamme henkilöstöä työturvallisuushavaintoihin, tiimejä työturvallisuusvartteihin ja seuraamme työturvallisuuslukuja päivittäin.

Eräs hyvä esimerkki ympäristövastuustamme on jokavuotinen energiansäästöviikko, jonka onnistumisen kulmakiviä ovat henkilöstön vahva sitoutuminen sekä se, että parhaita energiansäästöideoita pystytään hyödyntämään läpi vuoden niin omissa kuin asiakaskohteissa. Aloitimme vuoden 2015 tiiviisti yritysten energiakatselmusten parissa. Järjestimme asiakkaillemme energiatehokkuuswebinaareja, joiden jälkeen asiantuntijamme toteuttivat uuden lain vaatimusten mukaisia yritysten energiakatselmoiteja asiakkaillemme.

Vuosi 2016 on yritysvastuun vuosi

Viime vuonna kartoitimme toistamiseen toimintamme keskeisimmät vaikutukset erityisesti yritysvastuun näkökulmasta. Uudistimme osittain myös yritysvastuun raportointiamme.

ISS Palveluiden vastuullisen toiminnan kulmakiviä ovat muun muassa läpinäkyvä ja vastuullinen tapa toimia ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus.

Yhtiön strategiset painopistealueet säilyvät asiakkaiden hoitamisessa, henkilöstön hyvässä johtamisessa ja kasvun hake-
misessa kokonaispalveluratkaisujen kautta. Jatkossakin meille tärkeitä vastuullisen toiminnan kulmakiviä ovat läpinäkyvä
ja vastuullinen tapa toimia, henkilöstön hyvinvointi, tehokkaat ympäristöratkaisut, asiakkaidemme yritysvastuutavoitteiden
tukeminen sekä yhteiskunnallinen vaikuttavuus.

Vuoden 2015 yhteiskunnalliset tapahtumat vaikuttivat yritysvastuukeskusteluun yrityksen sisällä. Meillä on yhtenä Suo-
men suurimmista yksityisistä työnantajista iso vastuu paitsi nykyisistä työntekijöistämme, myös Suomen työllisyyden kehit-
tämisestä. Työllisyys- ja maahanmuuttokeskustelussa on paljon alueita, joita me olemme kehittämässä entistä voimak-
kaammin Suomen menestyksen hyväksi.

Vantaalla huhtikuussa 2016

Jukka Jäämaa
Toimitusjohtaja
ISS Palvelut

CASE

Pomot kentällä



Toimitusjohtaja Jukka Jäämaa hoiti Company Dayssa muun muassa postituspalveluita asiakaskohteessa. Kuva: Aki Rask.

ISS:n maailmanlaajuinen Company Day toi 80 ISS:n johtajaa asiakaskohteisiin. He työskentelivät asiakkaiden luona siivous-, kiinteistön ylläpito-, turvallisuus-, ruokailu- ja tukipalveluiden tehtävissä.

Company Dayn aikana johtajat perehtyivät arjen ammattilaisten työtehtäviin sekä asiakkuuksiin. Esimerkiksi toimitusjohtaja Jukka Jäämaa hoiti muun muassa ruokailupalveluita, siivousta ja postitusta pankkiasiakkaan toimipisteessä.

Johdon tehtävä on auttaa työntekijöitä tekemään työnsä mahdollisimman hyvin.

– Johto on olemassa auttaakseen työntekijöitä tekemään työnsä mahdollisimman hyvin. Siksi meidän pitää myös aidosti tuntea näiden arjen parhaiden ammattilaisten työ ja oppia heiltä, toimitusjohtaja Jukka Jäämaa sanoo.

– Arjen työn tunteminen auttaa meitä ymmärtämään paremmin myös asiakkaiden tarpeita. Olemme ylpeitä työmme laadusta ja haluamme tarjota asiakkaalle parhaan mahdollisen palvelukokemuksen, lisää Jäämaa.

Työmarkkina- ja työsuhdepäällikkö Suvi Barsk työskenteli päivän kauppakeskuksessa kiinteistövarhien tehtävissä. Päivää luotsasi kohde-esimies Olli Minkkinen.

– Asiakaspalvelutyön määrä yllätti. Vartijan varusteet ovat monelle asiakkaalle merkki siitä, että tältä henkilöltä voi pyytää apua moninaisissa pulmissa, Suvi toteaa.

– Keskustelimme alasta, palkoista ja työn vaatimuksista. Opin runsaasti vartijan arjesta. Odotan jo ensi vuoden vastaavaa päivää.

Laskutuspäällikkö Aija Räikkönen puolestaan pääsi kiinteistöhoitaja Markus Kuittisen matkaan.

– Teimme roskalenkkiä, avasimme suihkutilan tukkeutuneen putken, siivosimme ikkunasta töhryn ja puhdistimme piha-alueita, Aija kertoo.

Työn ohessa kävimme lävitse työasioita ja työturvallisuutta. Samalla kävi ilmi, miten asiakaspalveluhenkisyys näkyy kiinteistöhoitajan työssä.

– Company Day oli hyvä päivä. Se avasi silmät, mitä asiakkuuksissa tehtävä työ on.

[Katso myös video: ISS Palveluiden Company Day kesäkuussa 2015](#)

[LÄHDE: ISSUE 18.6.2015](#)

1.5 Johtaminen

Kaikessa ISS:n toiminnassa noudatetaan seuraavia perusperiaatteita:

1. Lakien noudattaminen

Paikallisia lakeja ja määräyksiä noudatetaan aina.

2. ISS:n arvot ja johtamisen periaatteet

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

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

Jokaisen työntekijän velvollisuus on tuntea ja noudattaa myös ISS:n eettisiä periaatteita. Esimiehen tehtävänä on varmistaa, että ISS:n liiketoimintaa johdetaan eettisten periaatteiden mukaisesti ja että henkilöstö tuntee 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. Poliitiikat ja toimintaohjeet

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

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

Toimintajärjestelmän avulla ISS:

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

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

- 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.

1.6 Organisaatio

ISS Suomi oli osa ISS:n konsernin Northern Europe liiketoiminta-aluetta vuonna 2015. Konsernin johdon ja sen hallituksen päätösten toimeenpanoa Suomessa seuraa liiketoiminta-alueen johto tiiviissä yhteistyössä ISS Suomen johdon kanssa. ISS Suomi noudattaa ISS konsernin määrittelemää hallintotapaohjeistusta ja täydentää sitä tarvittaessa maakohtaisella ohjeistuksella. Konsernin sisäinen tarkastus valvoo säännöllisesti, että ISS Suomi noudattaa ISS konsernin määrittelemiä ohjeita.

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

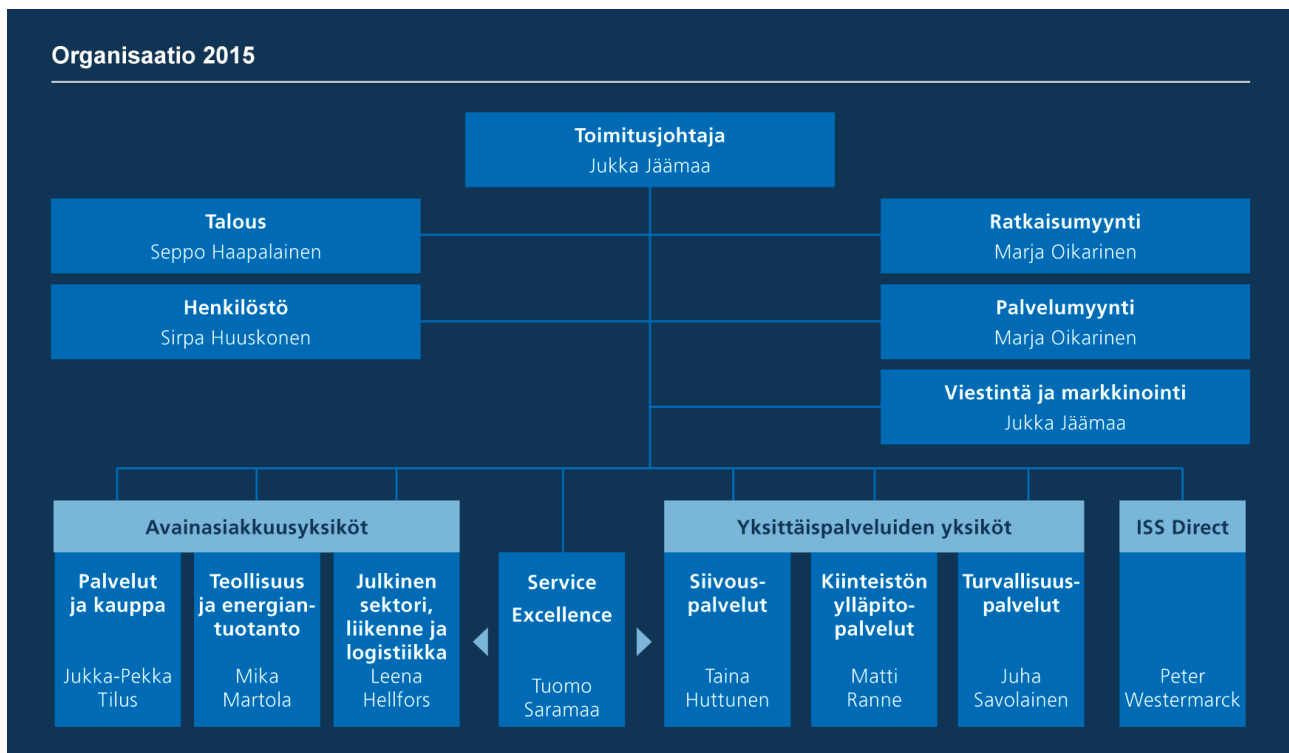
ISS Palvelut Oy:n hallitukseen kuuluvat puheenjohtaja Troels Bjerg sekä jäsenet Bjørn Raasteen ja Tamilla Vahman. Hallituksen jäsenistä kaksi on miehiä ja yksi nainen. Yksi hallituksen jäsenistä on alle 50-vuotias, kaksi muuta yli 50-vuotiaita.

Vuoden alussa ISS:n johtoryhmään kuuluivat toimitusjohtaja Kari Virta, talousjohtaja Seppo Haapalainen, ratkaisumyynti-johtaja Marja Oikarinen, henkilöstöjohtaja 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.

Vuoden aikana tapahtui henkilömuutoksia johtoryhmässä: toukokuussa uudeksi toimitusjohtajaksi nimitettiin Jukka Jäämaa. Lokakuun alusta Service excellence and Strategy -yksikön vetäjäksi nimettiin strategiajohtaja Tuomo Saramaa. Vuoden 2015 lopussa johtoryhmän jäseninä olivat toimitusjohtaja Jukka Jäämaa, talousjohtaja Seppo Haapalainen, henkilöstöjohtaja Sirpa Huuskonen, myyntijohtaja Marja Oikarinen, strategiajohtaja Tuomo Saramaa, liiketoimintajohtajat Taina Huttunen, Matti Ranne, Juha Savolainen, Peter Westermarck, Jukka-Pekka Tilus, Mika Martola ja Leena Hellfors. Johtoryhmän jäsenistä neljä on naisia ja kahdeksan miehiä. Neljä jäsentä on 30–50 -vuotiaita ja kahdeksan yli 50-vuotiaita.

Vuonna 2015 johtoryhmä kokoontui 12 kertaa.

Organisaatio 2015



1.7 Yritysvastuun johtaminen

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

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

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

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

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

1.7.1 Vastuullisuuspolitiikka

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

ISS tarjoaa henkilöstölleen asianmukaiset työolot ja turvallisen työympäristön.

Työelämän periaatteet ja ihmisoikeudet

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

Terveys, turvallisuus ja ympäristö

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

Liiketoiminnan etiikka

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

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

CASE

Asiakkaan suojana



Mia Backman



Antti Pesonen



Toni Decar

Vartijat kertovat, mitä vastuullisuus työssä merkitsee heille.**Mia Backman, 5 vuotta vartijana:**

Minulla on vastuu siitä, miten käytän ammattini suomia oikeuksia. Teen työtä vähemmän haitan periaatteen mukaisesti, jonka mukaan pakkokeinon käytöllä ei saa puuttua kenenkään oikeuksiin enempää kuin on välttämätöntä. Suojaan asiakkaan henkilökuntaa ja omaisuutta.

Antti Pesonen, 1,5 vuotta vartijana:

Hoidan työasiat kunnolla ja teen työni niin hyvin kuin osaan. Vastuullisuus korostuu voimankäyttötilanteessa. Vaikka kohdehenkilö olisikin joutunut voimankäyttötilanteen kohteeksi, se ei vähennä hänen arvoaan. Jokainen tilanne pyritään selvittämään puhumalla vähäisemmän haitan periaatteen mukaisesti.

Toni Decar, 2,5 vuotta vartijana:

Työt tehdään lain, asetusten ja annettujen ohjeiden mukaisesti. Vartijan työssä edustan asiakasta ja pidän ihmisistä huolta asiakaskohteessa. Hoitamalla tehtäväni hyvin edesautan julkista mielikuvaa meistä vartijoista.

LÄHDE: TÖISSÄ 3/2015

1.8 Keskeiset vastuullisuusteemat

ISS Palveluiden toiminnan ja vastuullisuuden kannalta korostuvat erityisesti seuraavat asiat:

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

ISS parantaa asiakkaidensa mahdollisuuksia toimia vastuullisesti.

Läpinäkyvä ja vastuullinen tapa toimia

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

Lue lisää ISS:n toimintaperiaatteista seuraavista luvuista:

[1.5 Johtaminen](#)

[5.3 Harmaan talouden torjunta](#)

[5.5 Vastuullisuus hankinnoissa](#)

Henkilöstön hyvinvointi

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

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

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

ISS:n tavoitteena on olla alan halutuin työpaikka.

[Lue lisää ISS:n henkilöstövastuusta](#)

Vastuu ympäristöstä

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.

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

[Lue lisää ISS:n ympäristövastuusta](#)

Asiakkaiden vastuutavoitteiden tukeminen

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

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

[Lue lisää ISS:n palveluista](#)

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

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

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

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

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

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



1.8.1 Olennaisuusanalyysi ja yritys vastuun painopistealueet

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

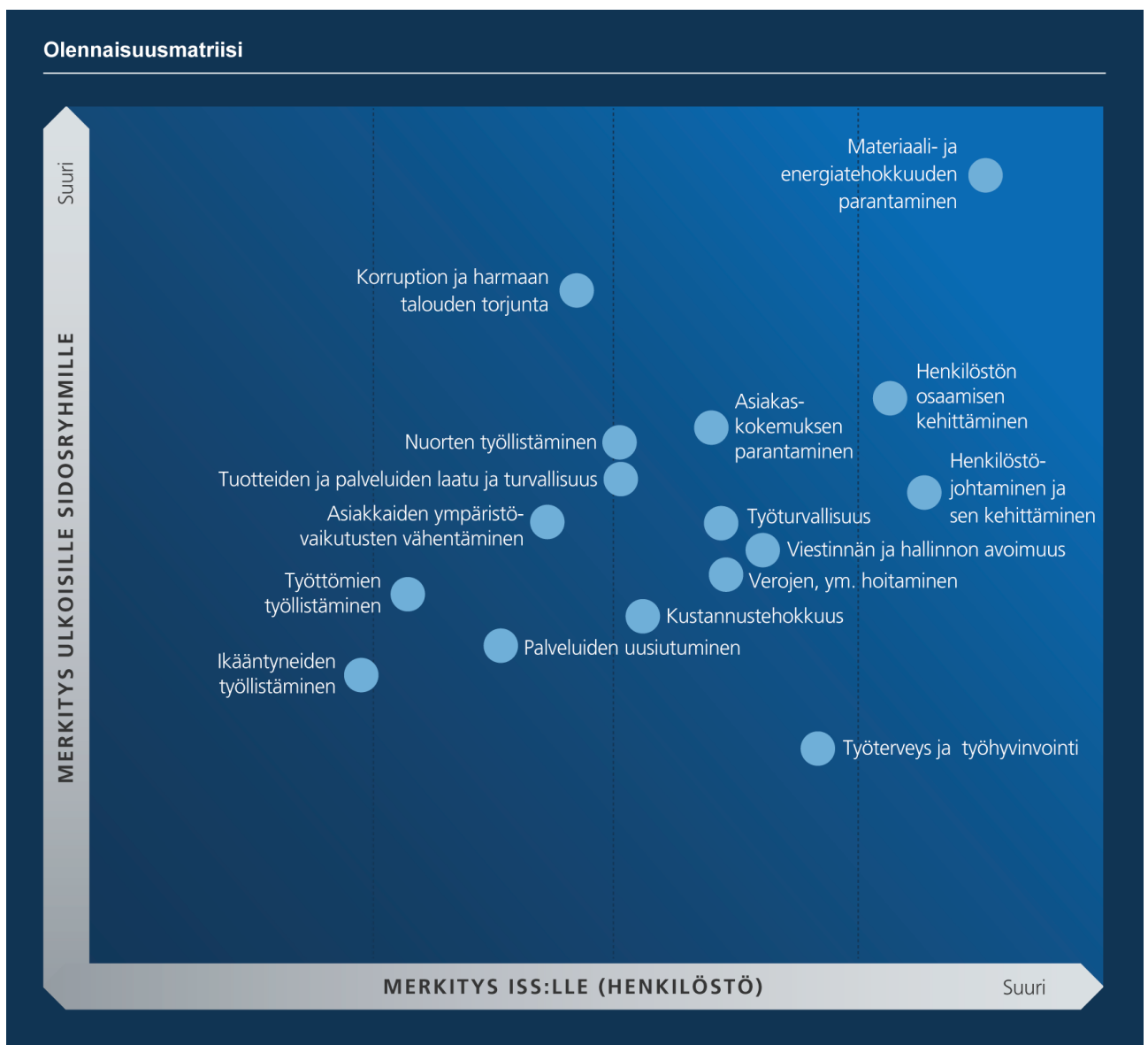
ISS kartoitti keväällä 2015 toimintansa vaikutuksia ja keskeisiä vastuullisuusteemoja sisäisen työskentelyn sekä sidosryhmätutkimuksen avulla.

Sidosryhmätutkimuksessa pyydettiin niin sisäisten kuin ulkoisten sidosryhmien näkemyksiä ISS:n toiminnasta, vastuullisuudesta sekä tärkeimmistä kehityskohteista. Tulokset koottiin olennaisuusmatriisiin, jossa kiteytyy sidosryhmien näkemykset ja odotukset ISS:n vastuullisuuteen liittyen.

Sidosryhmätutkimuksen keskeisiä tuloksia käytiin läpi ISS:n sisäisessä työpajassa, johon osallistui edustajia ISS:n eri yksiköistä. Lisäksi tuloksia käsiteltiin ISS:n HSEQ-ohjausryhmässä (Health, Safety, Environment, Quality -ohjausryhmä).

Tutkimuksen, työpajan ja HSEQ-ohjausryhmän työn lopputuloksena kiteytettiin ISS:n toiminnan olennaisimmat vaikutukset ja keskeiset vastuullisuusteemat.

Lue lisää ISS:n vastuullisuusteemoista luvusta 1.8.



1.9 Yritysvastuuohjelma

ISS:n yritys vastuuhjelma kokoa ISS:n päivitetyt vastuullisuusteemat ja määrittää niille keskeiset menestystekijät. Se ohjaa toimintaa ja sen avulla voidaan keskittää toimintaa oikeisiin asioihin. Ohjelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti.

TAVOITE	MENESTYSTEKIJÄ	TILANNE 2015 LOPUSSA
ISS – VASTUULLINEN KUMPPANI PÄÄMÄÄRÄ: TOIMIMME EETTISESTI, LÄPINÄKYVÄSTI JA TEHOKKAASTI		
Toimimme vastuullisesti kaikissa tilanteissa.	Perehdytämme ja koulutamme henkilöstöämme vastuullisista toimintatavoista.	Uusien työntekijöiden perehdytykseen sisältyy ISS Code of Conduct. Perehdytysohjelma on päivitetty globaalin ISS standardin mukaiseksi. Nimetyt avainhenkilöt suorittivat konsernin Anti-Corruption kurssin.
IHMISET OVAT VOIMAVARAMME PÄÄMÄÄRÄ: HALUAMME OLLA ALAN HALUTUIN TYÖPAIKKA		
Hyvällä esimiestyöllä hyvinvointia henkilöstölle.	Työyhteisötutkimukset (HEHKU) johtavat kehittäviin toimenpiteisiin.	Henkilöstömme sitoutumisesta kertova suosittelevaindeksi (eNPS) on noussut merkittävästi +35.
Työkykyämme ylläpidetään ja työuriamme pidennetään.	Varhaisen tuen mallin ja tuetun työhön paluun avulla pidämme huolta henkilöstöstä.	ISS Palveluiden sairauspoissaoloprosentti on laskenut 4,8 prosenttiin. Keskimääräinen eläköitymisikä on noussut 62,7 vuoteen.
Henkilöstöä kannustetaan ja palkitaan.	Omena-ohjelmalla palkitaan erinomaisesta asiakaspalvelusta. Palvelukulttuurin muutosta tukee SWAHT-koulutus esimiehille ja työntekijöille.	OMENA: 2015 palkitsimme 73 kuukausivoittajaa liiketoimintayksiköissämme. Palkitsemista ehdotettiin liki 300 palvelun ammattilaiselle ja vuoden 2015 voittajaksi valittiin Mari Kamu. SWAHT-valmennuksiin on osallistunut 3 000 esimiestä ja työntekijää.
Työturvallisuus ohjaa päivittäistä tekemistämme.	Panostus ennaltaehkäisevään työturvallisuustyöhön ehkäisee tapaturmia.	Turvallisuushavaintojen määrä kolminkertaistui ja turvavarttien määrä viisinkertaistui. Tapaturmien kokonaismäärä väheni 14 prosenttia, poissaoloon johtavien tapaturmien määrä väheni 19 prosenttia ja vakavien tapaturmien määrä väheni 21 prosenttia.
Varmistamme osaavan henkilöstön riittävyyden liiketoiminnassamme.	Resursointi on suunnitelmallista, koulutusohjelmat ja urapolut kattavia.	Yli 400 ISSläistä on vaihtanut työtehtäviä ISS:n sisällä ja yli 200 osallistuu mm. ammatilliseen oppisopimuskoulutukseen.
VASTUUNOTTOA YMPÄRISTÖSTÄ PÄÄMÄÄRÄ: LUOMME EKOTEHOKASTA HUOMISTA		

TAVOITE	MENESTYSTEKIJÄ	TILANNE 2015 LOPUSSA
Materiaali- ja energiatehokkuuden kehittäminen.	Ekotehokkaat kiinteistöpalvelut.	Ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus ostoista on kasvanut tasaisesti ja niiden osuus kaikista siivouksen ostoista oli 44 prosenttia vuonna 2015. Matalalämpöpesun käyttöönottoa jatkettiin vuonna 2015 useissa asiakaskohteissamme. Matalalämpöpesu mahdollistaa mikrokuitutuotteiden pesuprosessista säästöjä niin energian kuin veden kulutuksessa. Lue lisää palveluidemme ympäristövastuusta luvusta 3.2 GPS-paikannuksen piirissä olevien tuotantoautojen osuus kasvoi edelleen ja asetettu tavoite 100 prosenttia osuudesta saavutettiin. Lue lisää luvusta 3.3.1
	Vahva asiantuntemus energianhallinnassa ja kiinteistöjen energiatehokkuuden kehittämisessä.	ISS ja LeaseGreen aloittivat yhteistyön, joka mahdollistaa asiakkaiden kiinteistöjen talotekniikan nykyaikaistamisen nopeasti ja ilman asiakkaan suoraa rahoitusta. Lue lisää luvusta 4.2.1 Aurinkosähköjärjestelmät liitettiin osaksi ISS:n palveluvalikoimaa vuonna 2015. ISS on mukana asiakkaiden aurinkosähköpotentiaalin kartoittamisessa, takaisinmaksuaikojen laskennassa sekä käyttöönoton ammattitaitoisessa asentamisessa. Lue lisää luvusta 4.2.1
	Kiertotalouden edistäminen.	Toimitiloistamme syntyvien jätteiden hyötykäyttöaste oli 81 prosenttia vuonna 2015. Lue lisää luvusta 3.3.3
	Sidosryhmien ympäristövastuu.	Vuonna 2015 ISS panosti uudesta energiatehokkuuslaista viestimiseen ja järjesti siihen liittyviä asiantuntijawebinaareja asiakkaille.
YHTEISKUNNALLINEN TOIMIJA PÄÄMÄÄRÄ: RAKENNAMME VASTUULLISTA SUOMEA		
Harmaan talouden vastustaminen.	Toimittajiemme tulee kuulua Tilaaja.fi-palveluun. Noudatamme rakentamiseen liittyvää tiedonantovelvollisuutta.	Kaikki ISS:n sopimustoimittajat kuuluvat Tilaajavastuu.fi-palveluun vuoden 2014 jälkeen.

TAVOITE	MENESTYSTEKIJÄ	TILANNE 2015 LOPUSSA
Kannamme yhteiskuntavastuuta tarjoamalla yhdenvertaiset työllistymismahdollisuudet kaikille.	Olemme mukana työllistymistä tukevissa valtakunnallisissa hankkeissa, esim. Nopsa 2. Kaikki työpaikat avoimesti sekä sisäisesti että ulkoisesti auki.	Työllistämme noin 80 kansallisuutta.
Varmistamme hankintaketjun vastuullisuuden.	Toimimme hankintakriteerien mukaisesti ja valvomme toimittajien laatua.	Kaikissa 2014 ja sen jälkeen tehdyissä sopimuksissa on liitteenä toimittajan täyttämä HSEQ-kysely. Keräämme keskitetysti ISS intranettiin tietoa toimittajien laadusta. Tieto on kaikkien ISS:läisten nähtävissä.

2. Ihmiset ovat voimavaramme

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

2.1 Henkilöstön johtaminen

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

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

Hyvä henkilöstöjohtaminen on yksi ISS:n menestystekijöistä.

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

Johtamisen periaatteet



1. Asiakas on aina ykkönen

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



2. Työskentely ISS:llä on innostavaa

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

3. Rohkaisemme innovointiin

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



4. Kohtelemme ihmisiä kunnioittavasti

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



5. Johdamme esimerkin voimalla

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

6. Annamme mahdollisuuden vaikuttaa ja tehdä päätöksiä

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



7. Kehitämme itseämme ja muita

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



8. Tiimityö on toimintamme ydin

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

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

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



CASE

Yhteen hiileen



Kun tuntee koko porukan, on helpompi puhalttaa yhteen hiileen.

Palvelupääällikkö Petri Nousiaisen tiimiä on hitsannut yhteen palaverikäytäntö, jossa työntekijät ovat päässeet kunnolla tutustumaan toisiinsa. Kvarttaalipalaverit palkittiin vuonna 2014 IdISS – Ideat kiertoon -kilpailussa.

Kvarttaalipalaverien aiheina ovat olleet esimerkiksi työturvallisuus, työympäristö ja työhyvinvointi. Yhdessä käsitellyt asiat ovat näkyneet käytännön työssä. Työtapaturmia oli viime vuonna nolla, lisäksi sairauspoissaolot ovat vähentyneet.

– Palvelutiimi on oppinut tuntemaan paitsi toisensa, myös toistensa työt ja eri palvelut. Meillä on työhönsä sitoutunut tiimi, joka tuntee olevansa osa suurempaa kokonaisuutta. Yhden tiimiläisen sanoin: kun tuntee koko porukan, on helpompi puhalttaa yhteen hiileen, Petri kuvailee.

– Työhönsä tyytyväinen henkilöstö tekee myös asiakkaasta tyytyväisen. Meillä tyytyväisyys on selvästi lisääntynyt palaverikäytännön muututtua. Olen erittäin ylpeä tiimistäni.

LÄHDE: TÖISSÄ 2/2015

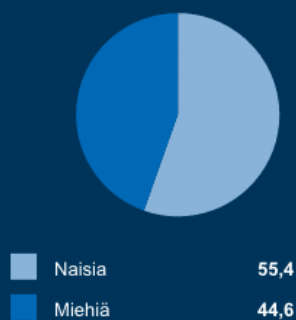
Hyvä esimiestyö lisää henkilöstön sitoutuneisuutta ja motivaatiota.

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. Näissä esimiestyöhön liittyvissä teemoissa ISS:n esimiehiä koulutettiin keskimäärin yli kaksi päivää per henkilö.

2.2 Henkilöstö lukuina 2015

Henkilöstön jakauma
sukupuolen mukaan (%)



Henkilöstön
ikäjakauma (%)



Työsuhteiden
kesto*

Yli 2 vuotta työsuhteessa olleet	69,4
Yli 5 vuotta työsuhteessa olleet	45,3
Toistaiseksi voimassa olevat työsuhteet	93,4

*vuoden 2015 lopussa (%)
(toistaiseksi voimassa olevat
työsuhteet)

Määräaikaiset
työntekijät
671

Vakituiset
työntekijät
9 502

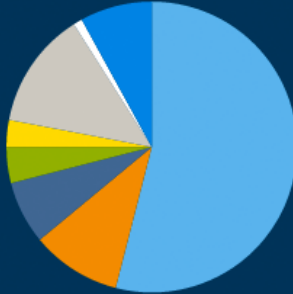
Kokoaikaiset
työntekijät
6 168

Osa-aikaiset
työntekijät
4 005

Toimihenkilöt
1 079

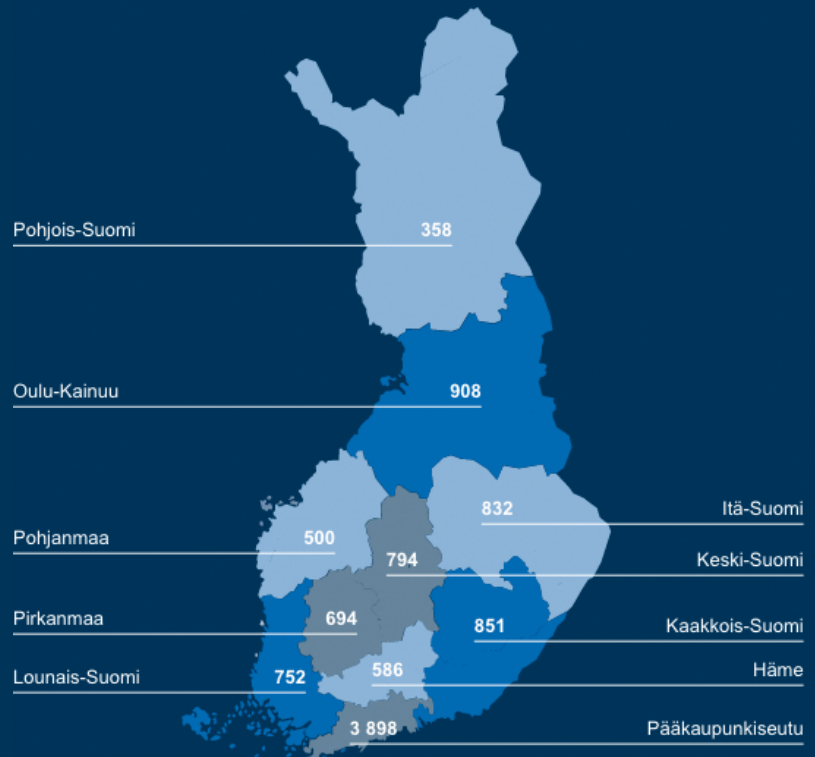
Työntekijät
9 094

Henkilöstön jakauma palveluittain %



Siivouspalvelut	54
Kiinteistönhuolto	10
Tekniset palvelut	7
Ruokailupalvelut	4
Tukipalvelut	3
Turvallisuuspalvelut	13
Rakennuttamispalvelut	1
Toimihenkilöt	8

Työntekijöiden määrä alueittain (noin)



2.3 Työhönoton periaatteet

ISS arvostaa työnantajana jokaista työnhakijaa ja on sitoutunut antamaan kaikille hakijoille palautteen hakemuksen saapumisesta ja rekrytointipäätöksistä. ISS:n sähköinen työnhakulomake ja yhdenmukainen tapa rekrytoida huolehtivat siitä, että kaikkia hakijoita kohdellaan tasavertaisesti.

1 000

ISS palkkaa vuosittain noin
1 000 kesätyöntekijää.

ISS noudattaa työhönotossa seuraavia periaatteita:

- Jokaisessa rekrytinnissa 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 rekrytinnin.

ISS palkkaa vuosittain noin 1 000 kesätyöntekijää ja oli myös vuonna 2015 mukana Vastuullinen kesäduuni -kampanjassa, jonka kuuteen hyvän kesätyön periaatteeseen ISS on sitoutunut:

- Hyvä hakijakokemus
- Mielekäs työ
- Perehdytys ja ohjaaminen
- Oikeudenmukaisuus ja tasapuolisuus
- Kohtuullinen palkka
- Kirjallinen työsopimus ja -todistus

CASE

Kesätyötä mediahumussa



Hyvä perehdytys on onnistumisen edellytys kesätyöntekijälle.

Otavamedian toimitalo ei hiljentynyt kesäkuukausinakaan. Näin myös ISS:n hoitamat tukipalvelut toimivat läpi kesän.

Pia Sundell työskenteli mediatalon aulapalvelussa ja postituksessa.

– Tämä oli jo kolmas vuoteni täällä. Viihdyin hyvin, sillä talossa on tosi kiva työilmapiiri ja ihmiset ovat mukavia. Minut otettiin erittäin hyvin vastaan jo ekana kesänä, Pia muistelee.

Lassi Anttila työskenteli lehtivarastossa, jossa säilytetään Otavamedian omia lehtiä.

– Kaikki ovat olleet mukavia minulle. Sain myös uusia tehtäviä tänä kesänä. Työhön perehdytys on onnistumisen edellytys kesätyöntekijälle. Sekä Pia että Lassi ovat tyytyväisiä saamaansa perehdytykseen.

– Sain perehdytystä uusiin asioihin sekä niihin vanhoihin asioihin, jotka olivat päässeet ruostumaan, Pia kertoo.

– Perehdytystä on ollut aina työn ohella sitä mukaa, kun eteen on tullut jotain uutta. Se on toiminut hyvin, Lassi huomioi.

LÄHDE: TÖISSÄ 4/2015

640

ISS työllisti liki 640
taustaltaan työtöntä.

Suurista hakijamääristä huolimatta ISS on nyt ja tulevaisuudessa kasvavien työvoiman saatavuushaasteiden edessä. Siksi ISS haluaa tarjota erilaisia väyliä työelämään myös vastavalmistuneille ja vailla ammatillista koulutusta oleville nuorille, pitkään työtä vailla olleille aikuisille, alan vaihtajille, osatyökykyisille, maahanmuuttajataustaisille sekä oppisopimusopiskelijoille ja -harjoittelijoille. Vuonna 2015 ISS työllisti taustaltaan työttömiä henkilöitä noin 640. ISS:n tavoitteena on olla palvelualan halutuin ja vastuullisin työnantaja.

[BlogISSa: Kun siivoojan työ on kutsumus](#)

2.4 Henkilöstön työhyvinvointi

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

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

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 TTT-tiimi.

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 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 ennakoidaan työhyvinvoinnin johtamiseen. Järjestelmän avulla ISS esimiehet reagoivat ajoissa työturvallisuutta tai työkykyä uhkaaviin tekijöihin muun muassa turvallisuushavaintojen tai sairauspoissaoloherätteiden avulla. Järjestelmä on käytössä myös työterveyshuollolla sekä eläke- ja tapaturmavakuuttajilla.

2.4.1 Työhyvinvointiohjelma

Hyvissä Voimissa työhyvinvointiohjelma 2008–2015

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

27 %

Sairauspoissaolot ovat vähentyneet 27 prosenttia.

Työhyvinvointiohjelman tulokset 2008–2015

- ISS palveluiden sairauspoissaolot ovat laskeneet 27 prosenttia
- Toteutuneiden eläkkeiden kustannukset ovat laskeneet 58,8 prosenttia
- Eläkemaksuluokka on vakiintunut tasolle 3–5
- Keskimääräinen eläköitymisikä on noussut 60 vuodesta 62,7 vuoteen
- Henkilöstötyytyväisyys eNPS on kasvanut (2011–2015) neljästä 35:een
- Tapaturmataajuus (LTIF) on puolittunut 2008–2015 välisenä aikana

Työhyvinvointiohjelma 2016–2018

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

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

Painopisteinä vuodelle 2016 ovat henkilökunnan oman liikunta-aktiivisuuden lisääminen, turvallisuushavaintojen lisääminen työtapaturmien ehkäisemiseksi sekä perehdytyskäytänteiden parantaminen.

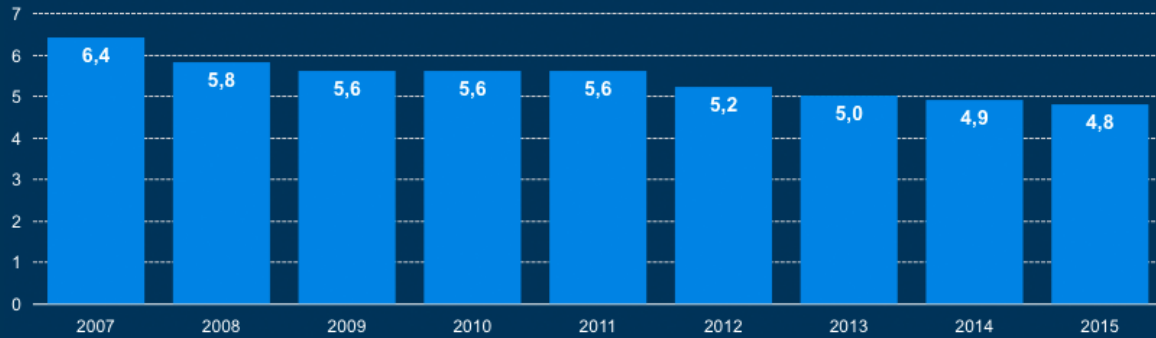
Työhyvinvoinnin tasoa seurataan myös HEHKU-henkilöstökyselyn tuloksien, henkilöstön vaihtuvuuden sekä henkilöstötuottavuuden avulla.

Lisäksi laaditaan vuosittaiset työturvallisuus-, terveys- ja työkyky suunnitelmat. Toimintaa ohjaavat myös työsuojelun ja työterveyshuollon toimintaohjelmat.

Sairauspoissaolot

Sairauspoissaolot ovat alentuneet merkittävästi. Keinoina ovat olleet muun muassa tehokkaat työkalut ja prosessit, kuten työturvallisuus-, terveys- ja työkykyjärjestelmä ja varhaisen tuen malli.

Sairauspoissaolot (%)



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

2.4.2 Työterveyshuolto

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

Varhaisen tuen malli on aktiivisessa käytössä ja siinä on apuna ISS:n oma TTT-järjestelmä. Toimenpiteinä ovat olleet muun muassa esimiesten toteuttamat puheeksiottokeskustelut, työn keventämiset, työtehtävien muutokset, osasairauspäivärahan käyttö ja kuntoutuskurssit. Tavoitteena on ollut työssä jatkaminen ja työelämässä pysyminen terveydellisistä rajoitteista huolimatta.

Työhyvinvoinnin johtaminen on ennakointia, reagointia ja seurantaa.

ISS:n työterveyshuollon toimintaa kehitetään jatkuvasti. Vuonna 2015 otettiin käyttöön työterveyshuollon palvelunumero koko henkilökunnalle. Tämän palvelunumeron kautta henkilöstö saa asiantuntevaa neuvontaa ja ohjausta sekä ajanvarauksen. Lisäksi eläkevakuuttajien, työterveyshuollon ja ISS:n henkilöstöhallinnon kanssa on kehitetty yhteisiä tehokkaita toimintamalleja. ISS:n työterveyshuollon toimintaa arvioitiin ulkopuolisen toimijan kautta ja kehityskohteeksi nousi muun muassa pitkäaikaissairaiden hoidon jatkuvuuden turvaaminen.

CASE

Kuntoutuksesta avaimet itsestä
huolehtimiseen

Ilpo Kaulio rutistaa kuvan keskellä Kiipulan kuntoutuskeskuksessa Janakkalassa. Kuva: Tapio Vanhatalo

Kun oma asenne ja motivaatio ovat kohdallaan, voi päästä pitkälle kuntonsa kohentamisessa ja saada uutta potkua arkeen. Tämän ovat huomanneet Kiipulan kuntoutuskeskuksessa ASLAK-kuntoutukseen osallistuneet.

– Kuntoutusjaksoilla olen saanut kipinän harrastaa entistä monipuolisemmin liikuntaa, porilainen ilmastointihuoltoasentaja Timo Porri sanoo.

Kiinteistöhoitaja Kimmo Salmela on Timon kanssa samaa mieltä. Kuntoutuksen myötä miehen arkisiin kuvioihin kuuluu sählyn ja sauvakävelyn lisäksi kahvakuula.

Tuore kävelytesti osoittikin, että kaikkien osallistujien tulokset olivat parantuneet.

Kiinteistöpuolen pääluottamusmiehen Ilpo Kaulion tavoitteena oli kunnon kohottamisen ohella saada kuntoutuksesta eväitä stressinhallintaan ja työssä jaksamiseen.

ISS:n henkilöstön terveydestä huolehditaan.

– Olen ollut töissä huomattavasti virkeämpi, kun aloitin liikunnan harrastamisen vuosi sitten, Ilpo myhäilee tyytyväisenä.

Kuntoutuksessa käsitellään myös paljon erilaisia työasioita ja työergonomiaa sekä työssä jaksamiseen liittyviä seikkoja. ISS:n kuntoutusryhmästä huolehtivaan tiimiin kuuluvat ryhmänohjaajana toimivan fysioterapeutin lisäksi työelämäasiantuntija, psykologi ja lääkäri.

Kimmo pitää erityisen hyvänä asiana sitä, että fyysisen lisäksi myös psyykinen puoli huomioidaan kuntoutuksessa.

– Ryhmässä on pohdittu mielenterveysasioita yhtä lailla kuin kunkin toimintaa työergonomian suhteen. Olemme saaneet todella hyviä vinkkejä, mutta jokainen on itse vastuussa niiden toteuttamisesta, Kimmo muistuttaa.

LÄHDE: TÖISSÄ 4/2015

CASE

Työkykyä tukemassa

Työkykyjohtaminen on luonteva osa päivittäisjohtamista; varhaista tukemista ja välittämistä.

ISS:n Makua ja Mukavuutta lounasravintolan ravintolapäällikkö Sari Oksaselle työkykyjohtaminen on luonteva osa päivittäisjohtamista; varhaista tukemista ja välittämistä. Sari pyrkii omassa toiminnassaan ennakoimaan työkyvyn haasteita. Hyvä ja menestyksellinen työkykyjohtaminen on käytännössä sitä, että henkilöstöstä välitetään, ja työolo-suhteisiin sekä työtapoihin kiinnitetään erityistä huomiota. Lisäksi reagoidaan kun on sen aika esimerkiksi puheeksi-otot ja erilaisten työjärjestelyiden kautta. Sarin lähtökohta on se, että hän tukee henkilöstön työkykyä niin kauan kun se vaan on mahdollista.

Sarin mukaan hyvä työkykyjohtaminen edellyttää hyvää yhteistyötä muiden kollegoiden ja työterveyshuollon kanssa. Sarilla on hyvät ja mutkattomat välit työterveyshuollon kanssa, niin työterveyshoitajan, -lääkärin kuin työfysioterapeuttin kanssa. Esimiehen esimerkillinen toiminta vaikuttaa positiivisesti koko työyhteisön hyvinvointiin, ja se näkyy Sarin tiimissä hyvinä työhyvinvointi-eli HEHKU-tuloksina.

Mintun, 38 vuotta, tapaus on esimerkki työkykyjohtamisesta:

Minttu 38v on työskennellyt ISS Palveluissa reilun viiden vuoden ajan henkilöstöravintolassa kokkina. Mintulle tuli pitkäaikainen tuki- ja liikuntaelinvaiva, jonka takia hänelle tuli sairauspoissaoloja. Oireet palasivat aina takaisin sairausloman jälkeen. Työkykyneuvottelussa pohdittiin yhdessä työterveyshuollon ja esimiehen kanssa keinoja työtehtävän muokkaamiseen. Mintun töitä muokattiin niin, että hän pystyi työskentelemään osa-aikaisesti osasairauspäivärahan turvin kunnes pääsi tähtystysleikkaukseen.

Toimenpiteestä aiheutuneen sairauspoissaolon jälkeen Minttu yritti pärjätä muokatussa työssään, mutta se tuotti vaikeuksia. Tässä vaiheessa ISS:n oma työhönvalmentaja tuli kuvioon mukaan ja työterveysneuvottelussa päädyttiin hakemaan eläkevakuutusyhtiön ammatillista kuntoutusta uusiin tehtäviin. Työkokeilun avulla Minttu pääsi ISS:n asiakasyritykseen uusiin työtehtäviin asiantuntijaksi.

2.4.3 Työkykyä edistäviä hankkeita

Vuoden 2015 aikana ISS panosti esimiesten omaan hyvinvointiin, työkyky- ja työturvallisuusjohtamiseen sekä oman työhyvinvoinnin edistämiseen.

Vuoden 2015 hankkeita:

Esimiestyön tukeminen

Usealla palvelualueella toteutui esimiesten ryhmävalmennus. Tämän ryhmävalmennuksen avulla panostettiin esimiesten omaan hyvinvointiin, sillä hyvällä esimiestyöllä voidaan vaikuttaa sekä työn tuloksekkuuteen että työntekijöiden työhyvinvointiin. Pienryhmissä tapahtuvan, valittuihin teemoihin painottuvan valmennuksen tavoitteena oli lisätä tietoa omaan ja yhteisön hyvinvointiin sekä hyviin työhyvinvoinnin johtamiskäytäntöihin liittyvistä asioista. Samalla esimiehet saivat vertaisryhmässä jakaa parhaita käytäntöjä laadukkaan esimiestyön ylläpitämisessä ja lisäämisessä. Hyvien palautteiden pohjalta näitä esimiesten ryhmävalmennuksia jatketaan.

Johdon kiitos onnistuneesta Kick Off -hyvinvointipäivästä osallistuneille: ”Uskomme, että panostamalla henkilöstöömme lisäämme jakamista, motivaatiota, yhteishenkeä, työn laatua ja sitä kautta myös asiakkaan tyytyväisyyttä.”

Palveluohjaajien työtapavalmennus

Siivouksen palveluohjaajille on ollut jo jonkin aikaa tarjolla eri paikkakunnilla ryhmissä tapahtuvaa työtapaohjausvalmennusta. Työtapaohjausvalmennuksen tavoitteena on saada ergonomia osaksi siivoustyön ammattitaitoa. Näiden valmennusten avulla pyritään saamaan ergonomisten työtapojen hallinta käytäntöön ja ergonomiohjaustaitojen edistäminen. Nämä valmennukset on koettu tärkeinä keinoina ennaltaehkäistä yksipuolisia työliikkeitä sekä tuki- ja liikuntaelinsairauksia.

Yötyön erikoisosaajat

Elintarvikesiivouksen työhyvinvointihankkeeseen osallistui noin 130 henkilöä, joista noin 90 henkilöä oli yötyössä. Hanke käynnistettiin syyskuussa 2015 koko yksikön henkilöstön työhyvinvointipäivällä. Hanke sisälsi hyvinvointikyselyn sekä erilaisia mittauksia liittyen muun muassa uneen, palautumiseen ja ruokailutottumuksiin. Kartoitusten perusteella henkilöstöä valmennettiin tietoisuuteen eri tavoitteiden mukaisin aihealuein ja ryhmäliikuntaohjauksilla.

Työhyvinvointiohjelman tavoitteena on kehittää ja edistää seuraavia asioita:

- Työturvallisuutta edistetään lisäämällä tietoutta ja käytännön harjoitteita, tasapaino- ja lihashuoltoharjoittelua
- Uni-vireystilan tasapaino – vaikutus palautumiseen sekä keskittymiseen ja sitä kautta yleiseen hyvinvointiin ja työturvallisuuteen
- Ergonomia ja elpymisliikunta osaksi ammattitaitoa
- Ravintotietous: energian ja nesteen vaikutus keskittymiskykyyn

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

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

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



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

ESIMIES PYYTÄÄ SISKON KESKUSTELEMAAN TYÖKYVYSTÄ JA TYÖTEHTÄVISTÄ.

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

Kiitos, sitä voisi kokeilla!



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

PALAUTEKESKUSTELU TUOTTAA TULOSTA JA SISKO ON TAAS TYÖN TOUHUSSA.



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

2.4.4 Henkilöstötyytyväisyyskysely HEHKU

HEHKU-henkilöstökysely on ISS Palveluiden koko henkilöstöä koskeva vuosittain toteutettava työyhteisötutkimus. HEHKU-kyselyssä jokaisella on mahdollisuus antaa palautetta liittyen omaan työhön, työyhteisöön, esimieheen sekä ISS:ään. Saadut tulokset ja niistä johdettavat kehittämistoimenpiteet käydään läpi sekä koko organisaation tasolla että tiimikohtaisesti ja kukin tiimi laatii itselleen kehittämissuunnitelman.

Vuonna 2015 kysely toteutettiin toistamiseen täysin digitaalisesti. Henkilöstö vastasi sähköiseen kyselyyn. HEHKU:n 2015 vastausprosentti oli 70 prosenttia, mikä on korkein vastausprosentti ISS:n yli 10-vuotisessa henkilöstötyytyväisyyskyselyiden historiassa (vuonna 2014 64 prosenttia).

70 %

HEHKU:n vastausprosentti
oli 70.

CASE

Työ tekijäänsä kiittää



Niina Yli-Seppälän tiimi antoi hyvät palautteet esimiehelleen. Jari Karjalainen oli mukana purkamassa kyselyn tuloksia tiimin kanssa. Kuva: Tommi Tuomi.

HEHKU-henkilöstökysely antaa arvokasta tietoa siitä, miten ISS Palveluiden henkilöstö viihtyy työssään.

– Vuoden 2014 HEHKU-kyselyn tuloksista paljastui monta myönteistä asiaa. Henkilöstön työmotivaatio oli hyvällä tasolla. Lisäksi enemmistö vastaajista oli valmis suosittelemaan ISS:ää hyvänä työnantajana, kertoo ISS:n henkilöstöjohtaja Sirpa Huuskonen.

– Tärkeintä meille yrityksenä on, että henkilöstö tuntee ylpeyttä työstään. Meidän tehtävämme on oman työn arvostuksen nostaminen. Esimiehet voivat auttaa tiimejään näkemään, mitä konkreettista hyötyä heidän työstään on asiakkaalle, Sirpa sanoo.

Palveluesimies Nina Yli-Seppälän tiimi antoi erittäin hyvät palautteet HEHKU-kyselyssä. Poikkeuksellisen moni hänen tiimiläisistään olisi valmis suosittelemaan ISS:ää työpaikkana.

Tärkeintä on, että henkilöstö tuntee ylpeyttä työstään.

– Minua pidetään helposti lähestyttävänä ja oikeudenmukaisena esimiehenä. Olen ylpeä työntekijöistäni, joista kaikki ovat erittäin sitoutuneita työskentelemään ISS:llä, sanoo Nina.

Nina purki kyselyn tuloksia yhdessä tiiminsä kanssa.

– Haasteita on tiimissämme aina käsitelty sekä pienissä ryhmissä että yksilötasolla, kertoo Ninan kanssa tiivistä yhteistyötä tekevä palveluohjaaja Jari Karjalainen.

– Keskustelujen jälkeen aloimme kiinnittää huomiota asioiden sujumiseen. HEHKU-kysely antaa hyödyllistä tietoa jokaiselle osapuolelle, eli ISS:lle, työnjohdolle sekä työntekijöille, Jari sanoo.

LÄHDE: TÖISSÄ 1/2015

Työntekijöiden työmotivaatiota ja työkyvykkyyttä mittaavien kysymysten avulla arvioidaan työntekijöiden sitoutuneisuutta. Vuoden 2015 HEHKU-kyselyn tulokset osoittivat, että suurin osa työntekijöistä kokee pystyvänsä tekemään työnsä hyvin sekä ovat motivoituneita työn tekemiseen. Vuonna 2015 sitoutuneisuustulos säilyi ennallaan, ollen 4,4 (asteikolla 1 huonoin – 5 paras). Henkilöstön pysyvyyttä kuvaava tulos pysyi niin ikään samana kuin edellisvuonna: 81 prosenttia työntekijöistä ilmoitti haluavansa jatkaa työskentelyä ISS:llä. NPS-tulos, joka kuvaa miten henkilöstö suosittelee ISS:ää työpaikana muille, nousi huomasti edellisestä vuodesta. 2015 NPS oli 35.

Edellisvuoden tapaan HEHKU-kyselyyn vastanneet toivoivat vuonna 2015 parannusta mahdollisuuksiinsa edetä työssään tai vaihtaa työtehtäviä. Vastaajat kokivat myös vuorovaikutuksen oman esimiehensä kanssa kehittämiskohteena.

4,4

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

2.4.5 Työturvallisuus

Tapaturmien määrä ja tapaturmataajuus (LTIF) laskivat edelleen vuoden 2015 aikana. Kolmannes tapaturmista johtuu liukastumisista ja kaatumisista työssä ja työmatkalla. Panostukset vuonna 2012 aloitettuun liukkauden hallinta -ohjelmaan jatkuvat edelleen. Liukastumisista aiheutuneita tapaturmia on vähennetty mm. kustantamalla henkilöstön pyöriin nastareita ja kenkiin liukuesteitä. Liukkauden hallinta -ohjelmaa päivitettiin vuonna 2015 koskemaan myös toimihenkilöitä. Vuoden 2015 aikana toteutettiin turvallisuushavaintokampanja, jonka tavoitteena oli ennakoida työhön ja työkohteeseen liittyviä riskejä ja vaaroja. Lisäksi vuonna 2015 jatkettiin työturvallisuusvalmennus -ohjelmaa.

Koko henkilöstöä koskevat työturvallisuusvalmennukset aloitettiin vuonna 2014, jatkuen vuonna 2015. Yhteensä työturvallisuusvalmennuksiin on osallistunut yli 1 400 henkilöä. Tulokset valmennuksen vaikuttavuudesta ovat olleet hyviä; muun muassa vakavat tapaturmat ovat lieventyneet, tapaturmattomuusjaksot pidentyneet sekä työtapaturmista johtuvat poissaotot lyhentyneet.

1 400

Työturvallisuusvalmennuksiin on osallistunut yli 1 400 henkilöä.

ISS:n Palveluiden toimintaa ohjaa globaali Suunta 100 -visio.

Suunta 100 -visio

ISS:n työterveys-, työturvallisuus- ja ympäristövision nimi on Suunta 100. ISS pyrkii olemaan numero 1 omalla alallaan ja haluaa, että ISS tunnistetaan alan johtavaksi toimijaksi työterveys-, työturvallisuus- ja ympäristöasioissa. Vakavien tapaus-ten ja työtapaturmien määrä ISS:n työpaikoilla on nolla ja työpaikoilla ei satu yhtään työtapaturmapohjaista kuolemantapausta.

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

Turvallisuushavaintojen määrä nousi vuodesta 2014 vuoteen 2015 +268 prosenttia.

Vuonna 2015 ISS toteutti esimerkiksi seuraavia työturvallisuustoimenpiteitä Nolla tapaturmaa -tavoitteen saavuttamiseksi:

- Turvallisuushavainto-kampanja
- Työturvallisuusjohtamisen valmennukset
- Turvavarti-käytäntö

Vuonna 2015 toteutettiin turvallisuushavaintokampanja, jonka tavoitteena oli saada ISS:n henkilöstö ymmärtämään turvallisuushavaintojen tärkeyttä, toimintatapaa ja kuinka yhteisten työpaikan työturvallisuutta kehitetään. Kampanjan aikana tehtiin viidennes koko ISS Palveluiden vuoden 2015 turvallisuushavaintojen määrästä.

CASE

Turvallisuuskampanjalla tulosta

Kampanja-aikana tehtiin yhteensä 1 289 turvallisuushavaintoilmoitusta.

ISS:llä vietettiin turvallisuushavaintokampanjaa kesäkuun alusta elokuun loppuun. Kampanjan tavoitteena oli tuoda turvallisuushavaintokäytäntöä tutuksi ja muistuttaa havaintoilmoitusten tarkoituksesta ja tärkeydestä.

Kampanja-aikana tehtiin yhteensä 1 289 havaintoilmoitusta, mikä oli noin kolmannes koko alkuvuoden ilmoituksista.

Voidakseen olla mukana arvonnassa osallistujan tuli tehdä kaksi ilmoitusta ja niihin korjaava toimenpide-ehdotus. Nämä kriteerit täytti 152 osallistujaa, ja he tekivät yhteensä 445 havaintoa. Arvonnassa voitto meni SSAB-asiakkuuteen Raaseen.

Asiakkuusjohtaja Nina Ranuan mukaan voitto meni oikeaan paikkaan, koska asiakkuudessa tehdään aktiivisesti turvallisuushavaintoja.

LÄHDE: TÖISSÄ 5/2015

Työturvallisuusvalmennuksien vaikuttavuus erinomainen

ISS:llä käynnistettiin vuonna 2014 uudentyypinen työturvallisuuskulttuurin kehittämiseen liittyvä valmennus ja tätä valmennusta jatkettiin vuonna 2015. Valmennuksien vaikuttavuus oli erittäin hyvää ja tätä toimintakulttuuria jatketaan edelleen.

Turvavarttikäytäntöä vahvistettiin vuonna 2015. Turvavarti on globaali käytäntö ISS:llä ja joka kuukausi oli kaksi erilaista teemaa, joita esimiehet käsittelevät henkilöstön kanssa. Turvavartiteemoihin liittyen tehtiin myös neljä erilaista videota. Teemoina oli ajankohtaisia asioita työturvallisuudesta, työterveydestä, työkyvystä ja ympäristöasioista.

Turvavarttien määrä nousi vuodesta 2014 vuoteen 2015 +529 prosenttia.

Näiden toimintojen vaikutuksesta ISS Palveluiden työturvallisuuskulttuuri on kehittymässä nykyistä proaktiivisempaan suuntaan. ISS:llä uskotaan, että turvallisuus on keskeinen arvo jokaiselle ISS:läiselle ja asiakkaalle. ISS:llä halutaan varmistaa, että kaikessa toiminnassa jokainen ajattelee itseään, kollegoitaan, asiakkaitaan ja muita, jotta kaikki voivat palata kotiin turvallisesti joka päivä.

2.5 Henkilöstön kehittäminen

Henkilöstö on ISS:n tärkein voimavara. Siksi ISS:llä 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 asiantuntijatyötä kehittäviä valmennuksia. Lisäksi ISS tukee ja kannustaa henkilöstöään kehittymään muun muassa urakierron ja työssä oppimisen avulla.

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

Koulutus- ja valmennusohjelmien tavoitteena on varmistaa henkilöstön osaamisen korkea taso, ISS:n strategian toteutuminen sekä asiakaslupausten lunastaminen. Tahtotila olla maailman paras palveluyritys syntyy pitkäjänteisellä kehitystyöllä ja kyvyllä mukautua muutoksiin, sekä jokaisen sitoutumisella yhteisen tavoitteen mukaisesti.

Osaamisen kehittämisestä vastaa keskitetysti ISS:n henkilöstöyksikkö yhdessä liiketoiminnan ja muiden tukiyksiköiden kanssa. Yhteistyö muiden ISS-maiden kanssa on jatkuvaa ja esimerkiksi asiakkuuksien ja johtamisen kehittämisen valmennusohjelmat kehitetään yhteistyössä usean ISS-maan kesken. Näin varmistetaan laaja osaamisen hyödyntäminen eri maiden kesken sekä huolehditaan siitä, että parhaat käytännöt eri maiden välillä jalkautuvat jokaisen käyttöön. Kansainvälisistä, konsernin sisäisistä koulutusohjelmista vastaa ISS University.

CASE

Uusi ura löytyi kokeilemalla



”Kannatti osallistua koulutukseen.”

27-vuotias Joanna Pahl on ehtinyt tehdä monenlaista työtä elämänsä varrella. Ansioluettelosta löytyy esimerkiksi vesiliikunnan ohjaajan tehtäviä, siivousalan töitä ja keittiöapulaisen tehtäviä. Lisäksi hänellä on merkonomiin paperit.

Joanna on aina pitänyt käsillä tekemisestä ja nikkaroinnista, minkä vuoksi hän kiinnostui suorittamaan kiinteistöpalvelujen perustutkinnon. Koulutus yhdistää teoriaa ja käytäntöä sopivassa suhteessa.

Edelliset työtehtävät eivät ole Joannasta tuntuneet riittävän monipuolisilta. Kiinteistöpalveluissa haasteita sen sijaan riittää.

– Kiinteistöhoitajan tilanne voi muuttua nopeasti. Saatan olla keräämässä lehtiä pois pihalta, kun vesivuoto yllättää.

Joanna oli suorittamassa työharjoitteluaan ISS Palveluissa, kun esimies kysyi tämän halusta työllistyä oppisopimuksen kautta. Joanna ei kauaa miettinyt.

– En uskonut työllistyväni näin nopeasti. Kannatti osallistua koulutukseen, Joanna iloitsee.

LÄHDE: TÖISSÄ 2/2015

CASE

Tutkintokoulutus pätevöittää ammattiin



Tärkeintä on, että henkilöstö tuntee ylpeyttä työstään.

Työn ohella opiskeltava ammattitutkinto ja oppisopimuskoulutus tukevat kiinteistöhoitaja Teemu Mänttyn ammatillista kehitystä.

Aiemmin rakennusalalla työskennellyt Teemu Mäntty tuli ISS:n kiinteistön ylläpitopalveluihin kiinteistöhoitajaksi vuoden 2014 alussa. Hän oli kuullut ISS:llä aukeavasta oppisopimuspaiikasta, jossa voisi työn ohella suorittaa toisen asteen tutkinnon. Oppisopimus allekirjoitettiin, ja opinnot Amiedussa alkoivat kahden kuukauden kuluttua.

– Opiskelen kiinteistöpalvelujen ammattitutkintoa. Tutkinto pätevöittää minut hoitamaan kiinteistöjä ja vastaamaan niiden talotekniikasta. Valmistuttuani saan ammatillisen pätevyuden, 22-vuotias Teemu kertoo.

– Työn ohella opiskeleminen sopii minulle. Parasta opiskelussa on se, että teoria ja käytäntö tukevat toisiaan. Koulussa saan tietoa, jota voin soveltaa käytäntöön omassa työssäni.

Teemu uskoo ammattitutkinnon avaavan hänelle monta ovea tulevaisuudessa.

LÄHDE: TÖISSÄ 4/2015

2.5.1 Perehdyttäminen ja työn opastus

Huolellisen perehdyttämisen kautta ISS tarjoaa henkilöstölle hyvät eväät työn aloittamiseen. Perehdyttämisen sisällöstä sekä perehdytysmenetelmistä vastaa henkilöstöyksikkö laatimalla valtakunnalliset perehdytysohjelmat ja seuraamalla niiden suorittamista. ISS-konsernissa on määritelty globaalisti, mitä esimerkiksi esimiesperehdytys pitää minimitasolla sisälleen. Perehdytystä on uusittu vuonna 2015 sen mukaisesti.

Huolellisen perehdyttämisen kautta ISS tarjoaa henkilöstölleen hyvät eväät työn aloittamiseen.

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 määräaikaiset 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.

Vuonna 2015 Company Dayhin osallistui ISS Palvelut Oy:n noin 80 johtajaa kaikilta liiketoiminta-aloilta sekä kehitys- ja tukiyksiköistä. He työskentelivät asiakkaiden luona siivous-, kiinteistön ylläpito-, turvallisuus-, ruokailu- ja tukipalveluiden tehtävissä ympäri Suomea.

Vuonna 2015 Company Dayhin osallistui noin 80 johtajaa kaikilta liiketoiminta-aloilta.

Company Day on ISS:n globaali hanke, jossa esimiehiä rohkaistaan työskentelemään jossakin konsernin 200 000 asiakastoimipaikasta yhdessä asiakasta lähellä työskentelevien kollegoiden kanssa. ISS:n Company Day -päivän tarkoituksena on saada aiempaa selkeämpi käsitys asiakkaiden liiketoiminnasta, ymmärtää entistä paremmin asiakkaiden tarpeita sekä saada ensi käden tietoa asiakasorganisaatioista työskentelemällä tiimien kanssa asiakasta lähellä. Päivän tarkoituksena on myös muistuttaa esimiehiä heidän roolistaan johtajana.

2.5.2 Jatkuva kehittyminen

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

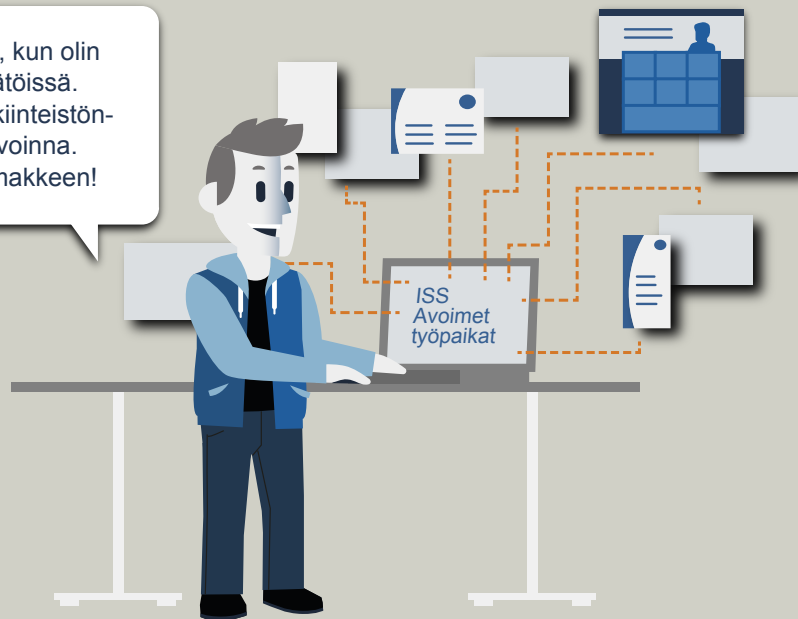
Kehityskeskustelut ovat olennainen osa ISS:n henkilöstöjohtamista, ja niiden toteutumista ja laatua seurataan kaikilla organisaatiotasolla. Kehityskeskusteluilla on vahva historia ISS:llä, ja niitä on toteutettu eri muodoissaan jo kaksikymmentä vuotta.

Koko ISS:n henkilöstön kanssa käydään kehityskeskustelut.

Koko henkilöstö kuuluu kehityskeskusteluiden piiriin. Niiden tärkeänä tehtävänä on vahvistaa henkilöstön sitoutumista, motivaatiota sekä kyvykkyyttä suoriutua työtehtävistä. Kehityskeskustelut ovat tärkeä ja olennainen kulmakivi henkilöstön vuosikellossa. Näin pyritään varmistamaan, että jokainen tietää odotukset ja tavoitteet omalle työtehtävälleen sekä päästään rauhassa keskustelemaan myös henkilökohtaista kehittymistä, työssä jaksamista sekä hyvinvointia koskevista teemoista. Työntekijöille kehityskeskustelut pidetään vähintään kerran vuodessa. Toimihenkilöiden osalta kehityskeskustelut käydään kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi panostetaan kuukausittain tapahtuviin, kahdenkeskisiin esimiehen ja alaisen välillä käytäviin keskusteluihin päivittäisiin työtehtäviin liittyen.

ISMO PÄÄTTÄÄ HAKEA ISS:LTÄ KIINTEISTÖNHOITAJAN TÖITÄ.

ISS vaikutti mukavalta, kun olin
siellä aikoinaan kesätyössä.
Nyt heillä on näköjään kiinteistön-
hoitajan 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 varmistavat hakijoiden tasapuolisen koh-
telun.

ISMO PÄÄSEE HAASTATTELUUN.

Saithan haastattelun aikana varmasti riittävästi tietoa tulevasta työnkuvastasi ja työpaikastasi Ismo?

Kiitos, sain.
Työ vaikuttaa kiinnostavalta!

Siinä tapauksessa tervetuloa töihin ISS:lle! Laaditaan vielä kirjallinen työsopimus.

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 sekä tietenkin omasta työtehtävästä. Työntekijä saa allekirjoitettavan perehdytyskortin, johon on listattu kaikki asiat. Työntekijä käy myös aina työhöntulotarkastuksessa.

KOEAJAN PÄÄTTEEKSI PIDETÄÄN PALAUTEKESKUSTELU.

Olet selviytynyt tehtävästäsi hyvin. Miten haluat tulevaisuudessa kehittyä urallasi?

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

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 esimerkiksi asiakaspalvelu-, talous- ja tiimityötaitojen kehittämiseen sekä työturvallisuuskoulutukseen.

Matkalla maailman parhaaksi

Vuonna 2015 jatkettiin panostuksia palvelukulttuurin muutokseen muun muassa asiakkuusjohtamiseen sekä erinomaiseen asiakaspalvelukokemukseen tähtäävillä ohjelmilla. Painopisteenä on edelleen ollut Service with a Human Touch -koulutuskokonaisuus. Ohjelman kautta henkilöstöä valmennetaan erinomaisen asiakaspalvelukokemuksen tuottamiseen ja asiakkaalle luvatus arvolutapauksen toteuttamiseen. Asiakaskokemus, joka syntyy arjen palvelutilanteissa, on kaiken keskiössä. Jokaisella ISS:läisellä on tärkeä rooli erinomaisen palvelukulttuurin lähettäjänä. Vuonna 2015 koulutuksiin osallistui 1 046 työntekijää ja toimihenkilöä. Viimeisen parin vuoden aikana on koulutettu 2 340 henkeä, joista esimiehiä ja toimihenkilöitä on ollut 413 sekä työntekijöitä 1 964 henkeä.

[BlogISSa: Jotta tulevista sukupolvista tulee meitä parempia ihmisiä](#)

2.5.3 Tutkintotavoitteinen koulutus

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

147

Vuonna 2015 tutkintoon valmistui 147 henkeä.

Tutkintotavoitteisen koulutuksen vuosittaisena tavoitteena on, että tutkintoon valmistavaan koulutukseen osallistuu vuosittain vähintään 250 henkeä. Vuonna 2015 tutkintoon valmistui 147 henkeä.

Tutkintotavoitteisen koulutuksen ohella henkilöstöä koulutetaan asiakaskohtaisesti räätälöidyin koulutusohjelmin, asiakaspalvelutaidoissa ja palvelukäyttäytymisessä, palvelukonseptin hallinnassa, ympäristöasioissa sekä laadunhallinnassa. Vuosittaisen ammatillisen osaamisen tavoiteasetannassa huomioidaan myös työtehtävien hoitamisessa tarvittavien lupien ja pätevyyksien kouluttaminen. Esimiestaitoja vahvistetaan esimiesten ja johdon valmennusohjelmilla. Luokahuonekoulutuksen ohella ja tukena koko henkilöstöllä on mahdollisuus suorittaa verkkokursseja.

2.5.4 Investoinnit

Vuonna 2015 ISS:n toimihenkilöt käyttivät koulutukseen yhteensä noin 2 400 päivää eli keskimäärin 2,2 päivää per toimihenkilö ja työntekijät yli 11 400 päivää eli keskimäärin 1,3 päivää per työntekijä.

ISS:llä on käytössään 21 erilaista henkilöstölle suunnattua verkkokoulutusta liittyen perehdytykseen, henkilöstön- ja asiakkuuden johtamiseen, ympäristövastuuseen ja tuotekoulutukseen. Verkkokoulutuksia suoritettiin yhteensä 1 475 kappaletta vuonna 2015. Vuonna 2015 tutkintoon valmistui 147 henkeä.

1 475

1 475 verkkokoulutusta
suoritettiin 2015.

CASE

Ura syntyy oppimisen halusta



ISS:llä voi kasvaa uusiin haasteisiin ja työtehtäviin monin tavoin. ISS on muun muassa yksi suurimmista oppisopimuskouluttajista.

Urapolulla eteneminen vaatii halua kehittyä ja rohkeutta tarttua haasteisiin. ISS Palveluiden kehityspäällikkö Mari Raita aloitti alalla kesätyöntekijänä ja on edennyt vuosien saatossa siivoojasta kehityspäälliköksi.

Valmistuttuaan markkinoinnin tradenomiksi Mari haki sihteerin tehtäviin. Muutaman kuukauden kuluttua esimies tarjosi hänelle siivouspalveluiden myyntineuvottelijan ja -suunnittelijan tehtäviä.

– Vaikka myyntityön haastavat tavoitteet hieman jännittivätkin, päätin kokeilla pärjäämistäni. Vuodeksi kaavailtu pesti venähti lopulta 14 vuoden mittaiseksi, Mari muistelee.

Viitisen vuotta sitten Mari siirtyi myynnistä palvelutuotantoon avainasiakasyksikköön. Sitten hän löysi tiensä siivouspalveluiden kehitysyksikköön ja edelleen taloushallintoon.

ISS:llä voi kasvaa uusiin haasteisiin ja työtehtäviin monin tavoin. ISS on muun muassa yksi suurimmista oppisopimuskouluttajista.

– Vuosittain ammatillisen koulutuksen aloittaa noin 250 uutta oppisopimuskoulutettavaa, koulutuspäällikkö Elli Velling tarkentaa.

Urapolkua voi edetä myös kehittymällä asteittain asiantuntijaksi tai työntekijästä palveluohjaajaksi ja palveluesimieheksi.

Osaamisen kehittyminen tuo mukanaan vastuuta ja lisää työmotivaatiota.

Osaamisen kehittyminen tuo mukanaan vastuuta ja lisää työmotivaatiota.

– Osaava ja motivoitunut työntekijä on myös sitoutunut. Myös työnantaja sitoutuu henkilöstöönsä kouluttamalla sitä, toteaa henkilöstön kehittämis­päällikkö Sabina Ågren-Hellman.

Mari tietää, että ISS:n kaltaisessa isossa organisaatiossa voi aina halutessaan raottaa uutta ovea ja katsoa, mihin se johdattaa.

– Tarvitaan vain rohkeutta ja halua opiskella uusia asioita silloin, kun mahdollisuus tulee vastaan, hän kannustaa.

LÄHDE: TÖISSÄ 4/2015

2.6 Palkitseminen



ISS palkitsee hyvää suoriutumisesta pikapalkkioilla.

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

Palkitseminen on tapa huomioida onnistuneet suoritukset. ISS palkitsee hyvää 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. Työturvallisuuteen kannustetaan palkitsemalla yksiköitä tapaturmattomasta jaksosta ja yksittäisiä työntekijöitä kannustetaan pikapalkkioilla tekemään turvallisuushavaintoja.

Hyvään esimiestyöhön kannustetaan palkitsemalla vuosittain esimiehiä, jotka saavuttavat HEHKU-kyselyssä hyvät tulokset.

[BlogISSa: Maailman parasta palvelua rakennetaan palkitsemalla](#)

ISS palkitsi vuonna 2015 työntekijöitään Omena-palkinnolla. Ohjelman tarkoitus on rakentaa asiakaskeisempää kulttuuria palkitsemalla henkilöitä, jotka tarjoavat ainutlaatuisia palvelukokemuksia ja auttavat asiakkaita saavuttamaan tavoitteensa. Omena-ohjelman avulla nostetaan esiin esimerkillisiä työkavereita inspiraatioksi muille.

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

Hyvään esimiestyöhön kannustetaan palkitsemalla vuosittain esimiehiä, jotka saavuttavat HEHKU-kyselyssä hyvät tulokset.

CASE

Rohkea asenne toi voiton



Kuva: Riikka Hurri

Vuoden 2015 Omena-voittajaksi valittiin turvatarkastaja Mari Kamu Vantaalta. Omena-ohjelma rakentaa asiakaskeisempää kulttuuria palkitsemalla henkilöitä, jotka tarjoavat ainutlaatuisia palvelukokemuksia ja auttavat ISS:n asiakkaita saavuttamaan tavoitteensa.

– Mukana oli monta vahvaa ehdokasta. Olin sen takia niin hämmästynyt, kun minun nimeni sanottiin, kertoo turvatarkastaja Mari Kamu voitostaan.

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

Tiukassa finaalissa voiton ratkaisi Marin rohkea asenne sekä halu murtaa vanhoja toimintatapoja ja tarjota uudenlaisia, asiakkaalle räätälöityjä palvelukokonaisuuksia.

Työssään Mari on saanut mahdollisuuden yhdistää puutarhurin ammattitaitonsa turvatarkastajan työhön. Turvatar-
kastustyön ruuhka-aikojen ulkopuolella Mari kiertää tarkkailemassa asiakaskohteiden ympäristöä ja tekee tarvittavia
korjauksia ilman erillistä työnjohdollista ohjausta.

Mari nauttii työstään ja kokee tarjoavansa asiakkaalle tärkeää palvelua, kun hän pystyy uuden toimenkuvansa myötä
tarjoamaan asiakkaan tarvitsemaa palvelua myös niinä hetkinä, jotka aiemmin olivat hukka-aikaa.

– Asiakaspalveluammatissa pitää ajatella aina asiakasta ja hänen etuaan, Mari summaa.

Myös positiivisuus ja hymy ovat Marille hyvin tärkeitä asioita asiakaspalvelutyössä.

– Ihmisten on vaikea näyttää nyrpeää naamaa silloin, kun toisella on jo hymy huulilla.

Marin tavassa työskennellä kiteytyykin henkilökohtaisen läsnäolon ja asiakaslähtöisen ratkaisukyvyn perimmäinen
tarkoitus. Muille asiakaspalvelijoille Mari vinkkaa omasta mielestään avainasiat, jotka on hyvä muistaa asiakaspalve-
lutyössä:

– Positiivisuus, tekemisen meininki ja hyvä mieli.

LÄHDE: TÖISSÄ 4/2015

2.7 Sisäinen viestintä



ISS Palveluiden sisäiset viestintäkanavat laajenivat vuonna 2015.

ISS Palveluiden viestintä nojaa vahvasti hyvän johtamisen kautta tapahtuvaan viestintään. Linjaohjauksen kautta tapahtuva viestintä on vaikuttavaa sisäistä viestintää, joka lähtee liikkeelle johtoryhmätasolta yksiköiden ohjausryhmiin ja edelleen eri tiimeihin. Johtotasolla varmistetaan muun muassa henkilöstöhallinnon tuella, että tärkeät henkilöstöasiat saavuttavat kaikki työntekijät ja että vuoropuhelua syntyy eri toimijoiden välillä.

Keskitetty sisäinen viestintä on paitsi keino viestiä henkilöstölle tärkeistä asioista myös keino aktivoida henkilöstöä avoimeen vuoropuheluun yhtiön sisällä. Linjaohjauksen lisäksi käytössä on keskitettyjä viestintäkanavia. Yhtiön intranet-alustan erillisen esimiehille suunnatun sovelluksen kautta esimiehet saavat tarvittavan tiedon esimiestyöhönsä. Lisäksi esimiehille lähetetään kuukausittainen uutiskirje ajankohtaisista esimiehille tärkeistä aiheista. Viestintä- ja markkinointiyksikkö vastaa siitä, että henkilöstöllä on käytettävissään tarvittava tieto ja kanavat.

ISS Palveluiden sisäiset viestintäkanavat laajenivat vuonna 2015. Intranet oli edelleen tärkeä viestintäkanava, samoin esimiehille suunnattu uutiskirje sekä viisi kertaa vuonna 2015 ilmestynyt painettu kotiin kannettu henkilöstölehti. Kuukausittainen toimitusjohtajan tiedotustilaisuus on myös merkittävä kanava. Lisäksi vuonna 2015 otettiin käyttöön sisäinen sosiaalinen media Yammer kasvattamaan avointa vuoropuhelua ISS:n sisällä. Yammerin lisäksi henkilöstön sisäisenä palautekanavana toimii palautesähköposti. Tärkein palautekanava on edelleen henkilöstötyytyväisyyskysely.

3. Vastuunottoa ympäristöstä

Ympäristövastuullisuus on keskeinen osa ISS Palveluiden päivittäistä toimintaa ja toiminnan kehittämistä. Kiinteistöt muodostavat lähes 40 prosenttia Suomen energiankulutuksesta sekä kasvihuonekaasupäästöistä. Kiinteistökannan uusiutuminen on hidasta, joten toimenpiteet olemassa olevien kiinteistöjen päästöjen vähentämiseksi ovat välttämättömiä. Monipuoliset ja vastuullisesti tuotetut ISS:n kiinteistöpalvelut tukevat asiakkaiden kiinteistöjen ympäristövastuullisuuden kehitystä.

3.1 Ympäristöjohtaminen

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

Sertifioitu ympäristöjärjestelmä toimii työkaluna toiminnan jatkuvan parantamisen varmistamiseksi.

ISS toteuttaa vuosittain useita sisäisiä auditointeja, joiden lisäksi ulkoiset auditoinnit tarjoavat arvokasta tietoa toiminnasta aina asiakaskohteita myöden. Vuonna 2015 ei sattunut yhtään ISS:n toiminnasta johtuvaa ympäristövahinkoa. Ympäristövahingot ja -turvallisuushavainnot dokumentoidaan ISS:llä sähköiseen raportointityökaluun. ISS Palveluiden toimintaan ei ole kohdistunut ympäristölainsäädännön rikkomukseen liittyvää tutkintaa tai sanktioita vuoden 2015 aikana.

Ympäristöasioiden hallinnan keskeiset elementit ovat:

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

ISS:n toimintaa on arvioitu laatu-, ympäristö- sekä työterveys- ja -turvallisuusprosessien näkökulmasta myös Inspecta Sertifiointin (HSEQ klusteri, CleanCard) sekä asiakkaiden toimesta. Lisätietoja HSEQ-arvioinnista voi lukea: www.hseq.fi. ISS Palveluiden tulos ”erinomainen” löytyy järjestysnumerolla 146.

Vuonna 2015 järjestettiin toista kertaa ISS:n sisäisen IdISS -kilpailun, jossa etsittiin innovatiivisia jo käytössä olevia toimintamalleja ja ratkaisuja muille jaettavaksi.

3.1.1 Ympäristötavoitteet

ISS:n ympäristöpäämääränä on luoda ekotehokasta huomista, johon pyritään kaikessa toiminnassa

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

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

ISS asettaa toiminnalleen ympäristöpäämääriin perustuvat ympäristötavoitteet. Ympäristötavoitteiden saavuttamiseksi laaditaan vuosittain ympäristöohjelma, jossa määritellään kehitystoimenpiteet, aikataulut ja vastuhenkilöt ympäristöasioiden jatkuvan parantamisen varmistamiseksi sekä tavoitteiden saavuttamiseksi. Vuosille 2013–2015 asetetut ympäristötavoitteet on saavutettu lähes kaikilta osin ja uudet tavoitteet on asetettu vuosille 2016–2018.

TOTEUTUMA 2013	TOTEUTUMA 2014	YMPÄRISTÖ-TAVOITE 2015	TOTEUTUMA 2015	YMPÄRISTÖ-TAVOITTEET 2016-2018
YMPÄRISTÖJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN				
ISS Palveluiden ympäristöjärjestelmälle myönnettiin ISO 14001 standardin mukainen sertifikaatti 17.6.2013.	ISS Palvelut sai Suomen parhaan pistemäärän HSEQ-arvioinnissa. www.hseq.fi . ISS:n pistemäärää kuvaa järjestysnro 146.	Kiinteistön ylläpitopalvelut sertifioitu ISO 9001 standardin mukaisesti.	Bureau Veritas Certification myönsi kiinteistön ylläpitopalveluille ISO 9001 -laatusertifikaatin kesäkuussa 2015.	Uuden ISO 14001:2015 -standardin käyttöönotto ja sertifiointi. WWF:n Green Officeen käyttöönotto uudella pääkonttorilla.
AINEET JA KEMIKAALIT				
Siivousaineiden käyttö väheni lähes 6 prosenttia, mutta aineiden kulutus/siivooja kasvoi.	Tavoite ylitettiin ja siivousaineiden käyttö väheni 43 prosenttia.	Siivousaineiden käytön vähentäminen 2 prosenttia vuodesta 2014.	Vuodesta 2012 puhdistusaineiden kulutus on laskenut 37 prosenttia. Siivousaineiden	Siivousaineiden käytön vähentäminen 5 prosenttia vuodesta 2015.

TOTEUTUMA 2013	TOTEUTUMA 2014	YMPÄRISTÖ-TAVOITE 2015	TOTEUTUMA 2015	YMPÄRISTÖ-TAVOITTEET 2016-2018
			käyttö lisääntyi kuitenkin lähes 18 prosenttia vuodesta 2014 ja vuoden 2015 tavoitetta ei saavutettu. Lue lisää siivouksen ympäristö-vastuullisuudesta luvusta 3.2.2	
Tavoite saavutettiin ja ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus kasvoi 38 prosentista 39 prosenttiin.	Tavoite saavutettiin ja ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus kaikista siivouksen ostoista oli 41,9 prosenttia.	Ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus ostoista 42 prosenttia.	Tavoite saavutettiin ja ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus oli 44 prosenttia ostoista. Lue lisää siivouksen ympäristö-vastuullisuudesta luvusta 3.2.2	
LIKKUMINEN				
Tavoite saavutettiin ja autoista aiheutuvat päästöt vähenivät 7 prosenttia.	Tavoite saavutettiin ja päästöt vähenivät 2 prosenttia vuodesta 2013.	Päästöjen vähentäminen 2 prosenttia vuodesta 2014.	Tavoite saavutettiin ja päästöt vähenivät lähes 7 prosenttia vuodesta 2014. Lue lisää liikkumisesta luvusta 3.3.1	Tavoitteena vähentää ajoneuvoilla ajosta aiheutuvia päästöjä 8 prosenttia vuodesta 2015.
OMAT TOIMITILAT				
Tavoitetta ei saavutettu, hyötykäyttö nousi 56 prosentista 63 prosenttiin.	Tavoite saavutettiin ja hyötykäyttöprosentti oli 81.	Hyötykäyttöprosentti 85.	85 prosentin tavoitetta ei saavutettu, vaan hyötykäyttöprosentti jäi vuoden 2014 tasolle eli 81 prosenttiin. Lue lisää ISS:n omien toimipisteiden jätehuollosta luvusta 3.3.3	Tavoitteena saavuttaa 60 prosentin kierätyssaste vuoden 2018 loppuun mennessä.
Toimenpiteitä tehty raportoinnin laadun parantamiseksi.	Lue lisää luvusta 3.3.1	Raportoinnin laadun, luotettavuuden ja kattavuuden edelleen kehittäminen.	Lue lisää ISS:n omien toimipisteiden energian ja veden kulutuksesta luvusta 3.3.2	
HENKILÖSTÖN YMPÄRISTÖOSAAMINEN				
Ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuus kasvoi 7,3 prosentista 18 prosenttiin, mutta 30 pro-	Ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuus kasvoi 18 prosentista 26 prosenttiin, mutta 40 pro-	Ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuuden kasvattaminen 40 prosent-	Vuonna 2015 kehitettiin verkkokoulutusten raportointia ja raportointimuutosten	Ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuuden kasvattaminen. Tavoitteena 80 prosenttia toimi-

TOTEUTUMA 2013	TOTEUTUMA 2014	YMPÄRISTÖ-TAVOITE 2015	TOTEUTUMA 2015	YMPÄRISTÖ-TAVOITTEET 2016-2018
sentin tavoitetta ei saavutettu. Toimihenkilöiden osalta saavutettiin 67 prosentin suorittaneiden osuus.	sentin tavoitetta ei saavutettu. Toimihenkilöiden osalta saavutettiin 80 prosentin suorittaneiden osuus.	tiin koko henkilöstöstä.	johdosta luvut eivät ole edellisten vuosien kanssa vertailukelpoisia. Suorittaneiden osuus vuonna 2015 oli 55 prosenttia toimihenkilöiden, 18 prosenttia työntekijöiden ja 21 prosenttia koko henkilöstön osalta. Lue lisää luvusta 3.1.2	henkilöt, 50 prosenttia koko henkilöstöstä vuonna 2018.

3.1.2 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 ympäristönäkökohdat sekä keinot vaikuttaa niihin.

ISS varmistaa henkilöstön ympäristöosaamisen huolellisella perehdyttämisellä sekä tehtävä- ja asiakaskohtaisella koulutuksella.

ISS:llä on käytössä sähköinen ympäristöverkkokoulutus, joka on suunnattu koko henkilöstölle. Ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuus oli 21 prosenttia koko henkilöstöstä vuoden 2015 lopussa. Tavoitteena oli saavuttaa 40 prosentin osuus suorittaneiden osalta vuonna 2015. Ympäristöverkkokoulutus on osa uusien henkilöiden perehdytysprosessia, joten koulutuksen haasteet liittyvät vanhojen työntekijöiden kouluttamiseen. Työntekijöiden ympäristöverkkokoulutuksen suorittamiseen panostetaan myös vuonna 2016.

ISS:n henkilöstöä on koulutettu vaarallisten jätteiden hallintaan vuodesta 2014. Koulutus tähtää henkilöstön osaamisen kehittämiseen vaarallisten jätteiden lakisäätöihin velvoitteisiin liittyen. Lisäksi esimiehiä kannustetaan suorittamaan ympäristöosaava ammattilainen -koulutus siivouksen, kiinteistönhuollon ja ruokailupalveluiden osa-alueilla.

3.2 Palvelujen ympäristövastuu

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

Vuosittaiset tavoitteet kannustavat toiminnan jatkuvaan parantamiseen palvelutuotannossa.

Vuosittaiset tavoitteet kannustavat toiminnan jatkuvaan parantamiseen palvelutuotannossa. Ympäristötavoitteet jalkautetaan yksiköihin ja asiakaskohteisiin osana liiketoiminnan toiminnasuunnitteluprosessia. Ympäristöön liittyvät turvallisuushavainnot dokumentoidaan sähköiseen työkaluun. Turvallisuushavaintojen perusteella toiminnan turvallisuutta kehitetään ja siten ehkäistään ympäristövahinkojen syntyminen.

Palveluissa käytetään kestäviä ja monikäyttöisiä tuotteita ja komponentteja materiaalitehokkuuden parantamiseksi, tuotteiden valinnassa huomioidaan niiden vaikutukset ympäristöön ja palveluista syntyvät jätteet lajitellaan ensisijaisesti materiaalina kierrätettäväksi ja toissijaisesti energiana hyödynnettäväksi.

3.2.1 Kiinteistön ylläpitopalvelut

Bureau Veritas Certification myönsi kiinteistön ylläpitopalveluiden laatujärjestelmälle ISO 9001 -sertifikaatin kesäkuussa 2015. Sertifioidut ympäristö- ja laatujärjestelmät konkretisoivat kiinteistön ylläpitopalveluissa tehokkaan ja vastuullisen toimintatavan asiakkaan omien vastuullisuustavoitteiden tukemiseksi. Lisäksi Vuonna 2015 ISS panosti kiinteistön ylläpidon henkilöstön ympäristöosaamisen ja vaarallisten jätteiden hallintaan liittyvään osaamisen kehittämiseen erilaisin koulutuksin.



ISO 14001 ja 9001 - sertifioitua palvelua valtakunnallisesti.

GPS-paikannuksen avulla seurataan työkoneiden käyttöastetta sekä optimoidaan niiden toiminta-alueita ja liikkumista ympäristönäkökulmat huomioiden. Työkoneiden valinnassa painotetaan monikäyttöisyyttä. Lisälaitteiden käyttöikää pidentään säännöllisillä huolloilla ja korjauksilla.

Vuonna 2015 Suomessa valmisteltiin ISS konsernin FMS (Facility Management System) ohjelmistokokonaisuuden käyttöönottoa. FMS-ohjelmistokokonaisuus kattaa kiinteistöpalvelujen tuotannonohjauksen, energianhallinnan ja kunnossapidon ohjelmistot sekä useita muita FM-palveluiden ohjelmistomoduuleita. Näiden käyttöönotto Suomessa toteutuu vuodesta 2016 alkaen. Ohjelmistokokonaisuudella ISS pystyy jatkossa hyödyntämään kattavaa reaaliaikaista kenttäraportointia palvelutuotannon ohjauksessa ja raportoinnissa. Lisäksi asiakkaille voidaan tarjota kiinteistöpalvelujen ohjelmistoalusta osana FM-palveluratkaisua. Ohjelmiston käyttöönotto tehostaa tiedolla johtamista ja vähentää resurssien käytön hukkaa muun muassa liikkumisen suhteen.

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

Kiinteistön ylläpitopalvelut kiinteistöjen energiatehokkuuden ytimessä

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

ISS:n monipuolisilla energianhallintapalveluilla parannetaan kiinteistöjen energiatehokkuutta.

3.2.2 Siivouspalvelut

ISS:n Siivouspalvelukonsepti määrittelee käytettävät puhdistusaineet, menetelmät, välineet ja koneet.

Ympäristömerkittyjen puhdistusaineiden sekä muiden tuotteiden osuus on lähes 85 prosenttia tuotevalikoimasta.

Tavoitteena on ollut lisätä vuosien 2012–2015 aikana ympäristömerkittyjen tuotteiden ja aineiden käyttöä sekä niiden osuutta valikoimasta. Ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus ostoista on kasvanut tasaisesti ja niiden osuus kaikista siivouksen ostoista oli 44 prosenttia vuonna 2015.

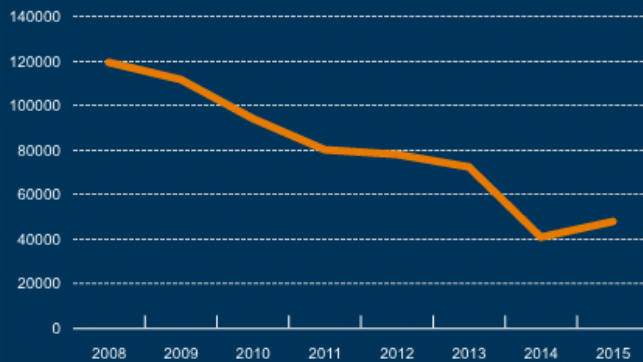


Matalalämpöpesu vähentää energian ja veden kulutusta.

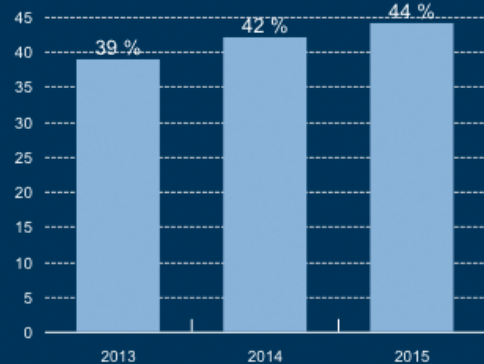
Vuonna 2014 aloitettiin matalalämpöpesun käyttöönotto ja vuonna 2015 prosessin käyttöönottoa jatkettiin useissa asiakaskohteissa. Matalalämpöpesu mahdollistaa mikrokuitutuotteiden pesuprosessista säästöjä niin energian kuin veden kulutuksessa.

Vuonna 2015 jatkettiin jo vuonna 2012 aloitettua annostelujärjestelmien käyttöönottoa. Pitkäjänteinen työ annostelujärjestelmien käyttöönottamiseksi ja ainevalikoiman harmonisoimiseksi on kantanut näkyvää tulosta puhdistusaineiden kulutuksessa vaikka aineiden käyttö kasvoi vuonna 2015 vuodesta 2014. Ylläpitosiivouksessa annostelujärjestelmien käyttöönotto on vähentänyt aineiden kulutusta volyymituotteiden osalta lähes 40 prosenttia verrattuna vuoden 2011 lähtötilanteeseen, ennen annostelujärjestelmien käyttöönoton aloittamista. Aineiden kulutus siivoojaa kohden kasvoi vuodesta 2014 ollen 8,5 litraa/vuonna 2015.

Ylläpitosiivouksessa käytettävien aineiden kulutus
litraa / vuosi



Ympäristömerkittyjen puhdistustuotteiden
osuus ostoista*



*Sisältää aineet, välineet ja muut tuotteet

Ylläpitosiivouksessa käytettävien aineiden kulutus litraa / vuosi / siivooja

2010	2011	2012	2013	2014	2015
13,4	13,2	11,9	12,9	7,0	8,5

Ekotehokkaat menetelmät ja välineet siivouspalveluissa

- Ensisijaisesti valitaan ympäristömerkitty puhdistusaine, sillä ISS:n valikoima sisältää ympäristömerkityn tuotevaihtoehdon kaikille päivittäisessä käytössä oleville tuoteryhmille.
- Käytettävät puhdistusaineet ovat tiivisteitä. Annostelujärjestelmät vähentävät aineiden kulutusta, minkä lisäksi henkilöstöä koulutetaan ja opastetaan aineiden oikeaan annosteluun.
- Käytettävien mikrokuitutuotteiden matalalämpöpesu vähentää pesuprosessissa kuluvan veden ja energian käyttöä huomattavasti.
- Mikrokuitumenetelmä vähentää huomattavasti puhdistusaineiden ja veden tarvetta. Lisäksi uusilla lattianhoitomenetelmillä sekä asiakaskohteisiin laadittavilla lattianhoitosuunnitelmillä vähennetään lattioiden perussiivouksen tarvetta.
- Koneiden ja välineiden oikealla käytöllä, huolellisella puhdistamisella sekä säännöllisillä huolloilla pidennetään niiden käyttöikää. ISS käyttää monikäyttöisiä ja koottavia siivousvälineitä, jotka mahdollistavat varaosien käytön. Kestotuotteet ja materiaalitehokkuus ovat keskeinen toimintamalli siivouspalveluissa.

Materiaalitehokkuus on keskeinen osa ekotehokasta siivouspalvelua.

3.2.3 Ruokailupalvelut

ISS:n päämääränä on tarjota asiakkaille korkealaatuisia ja vastuullisia ruokailupalveluja. Ympäristönäkökohtien huomiointi on osa päivittäistä palvelua ja se näkyy niin raaka-ainevalinnoissa kuin ruoan valmistuksessa. Raaka-aineiden hankintoja ohjaa luomu- sekä lähituotteet. Kaikki ruokailupalveluiden käyttämä kala on vastuullisesti tuotettua, MSC- ja ASC-sertifioitua. Kouluttamalla ja sitouttamalla omaa henkilökuntaa ympäristöasioihin varmistetaan sekä omien että asiakkaiden ympäristötavoitteiden toteutuminen.



Lihatuotteiden kotimaisuusaste on 90 prosenttia.

Asiakastytytyväisyyden seurantaan on otettu käyttöön Happy Or not -menetelmä, jonka tuloksia hyödynnetään asiakaskoh- teiden ruokalistasuunnittelussa hävikin minimoimiseksi.

Ympäristövastuullisuus ruokailupalveluissa

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

Kaikki kalat ovat MSC-sertifioituja sekä kirjolohi ASC-sertifioitua.

3.2.4 Turvallisuuspalvelut

ISS:n turvallisuuspalveluiden keskeisimmät ympäristövaikutukset liittyvät piirivartiointista aiheutuviin CO₂-päästöihin. Tavoitteena on vähentää päästöjä kehittämällä turvallisuuspalveluita hyödyntäen teknisiä ratkaisuja niin palvelutuotannossa kuin suunnittelussa.



Tekniikkaa hyödyntämällä minimoidaan palvelusta aiheutuvat päästöt.

Turvallisuutta asiakkaille päästöjä minimoiden

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

3.3 Oman toiminnan ympäristövastuu

ISS:n ympäristövastuullisuuden perustana toimii ISO 14001 -sertifioitu ympäristöjärjestelmä, jonka lisäksi WWF on myöntänyt ISS:n pääkonttorille Green Office -merkin. Oulun toimipisteelle on myönnetty ISS-konsernin oma kultatasoinen kunniamaininta. Vuonna 2015 Oulun alueen palvelujohto on koulutettu taloudelliseen ajotapaan.

ISS osallistuu vuosittain Energiansäästöviikon viettoon sekä Earth Hour -tempaukseen.

Osallistumalla kansallisiin ja kansainvälisiin kampanjoihin ISS pyrkii lisäämään henkilöstönsä ympäristötietoisuutta sekä sitoutumista ympäristövastuulliseen toimintaan. Vuonna 2015 ISS:n toimipisteet osallistuivat jälleen WWF:n Earth Hour -tempaukseen. ISS osallistui myös valtakunnalliseen Energiansäästöviikon viettoon.

Vuonna 2015 asiakaskohteissa toteutettiin vuosittainen konsernin Suunta 100 -ympäristökampanja. Suunta 100 -ympäristökampanjan aikana asiakaskohteissa mietittiin ympäristövastuullisuutta energian ja veden kulutuksen, jätteiden synnyn ja henkilöstön osaamisen näkökulmasta.

3.3.1 Ajoneuvojen ja työmatkustuksen päästöt

Toimitiloihin liittyvän energiankulutuksen ohella päästöjä aiheutuu autolla ajosta, työkoneiden käytöstä sekä lentomatkustuksesta. ISS:n autot ja työkoneet ovat leasingautoja ja -koneita. Leasing-ajoneuvoille on asetettu CO₂-päästörajaksi 140 g/km. Joissakin asiakaskohteissa käytetään polkupyöriä ja sähköautoja päästöjen vähentämiseksi.

Autojen polttoaineen kulutuksen lisäksi seurataan ajoneuvoista aiheutuvia CO₂-päästöjä. Tuotantoautoista aiheutuvat CO₂-päästöt ovat vähentyneet 15 prosenttia ja työkoneista aiheutuvat CO₂-päästöt yhdeksän prosenttia vuodesta 2012. Suurin syy päästöjen pienentymiseen on autokannan jatkuva uusiminen, tuotannonohjaus- ja GPS-järjestelmien tehokkaampi hyödyntäminen sekä ICT-ratkaisujen kehittyminen ja käyttöönotto.



Toimivat ICT-ratkaisut
vähentävät
lentomatkustuksen tarvetta.

Lentoja on korvattu usean vuoden ajan virtuaalineuvotteluin. Vuoteen 2014 verrattuna vuoden 2015 lentokilometrit ja lennoista aiheutuneet päästöt pienenevät kolme prosenttia. Lentojen päästöt ovat vähentyneet tasaisesti vuodesta 2012 alkaen.

Vuonna 2015 GPS-paikannuksen piirissä olevien tuotantoautojen osuus kasvoi edelleen ja asetettu tavoite 100 prosentin osuudesta saavutettiin. Turvallisuuspalveluiden käytössä olevat tuotantoautot ovat olleet jo usean vuoden 100 prosenttisesti GPS-paikannuksen piirissä.

Päästöt	2013	2014	2015
Työkoneet, tCO ₂ *	1570	1378	1671
Autot, tCO ₂ *	6248	6105	5692
Autot ja työkoneet yhteensä, tCO ₂ *	7818	7484	7363
Lentomatkustus tCO ₂ ekv	545	528	510

* WWF:n ilmastolaskuri

3.3.2 ISS:n toimitilat ja tilatehokkuus

ISS:n toimipisteiden energiankäyttöön vaikutetaan tilatehokkuuden optimoinnilla. ISS:n toimitilojen määrä on vähentynyt noin 9 000 m² vuosien 2012–2015 aikana.

9 000

ISS:n toimitilojen määrä on vähentynyt noin 9 000 m².

Toimitilojen kapasiteettitarvetta on vähentänyt työpisteiden yhteiskäyttöisyys, työn muuttuminen entistä liikkuvammaksi, etätyömahdollisuuksien lisääntyminen sekä ICT-tekniikan mahdollistama virtuaalinen työtap. Kapasiteettitarpeeseen nähden ylimääräistä tilaa on edelleen ja siitä hankkiudutaan eroon vuokrasitoumusten mahdollistamalla aikataululla.

Varasto- ja logistiikkatilojen tarpeen perusteellinen uudelleenarviointi tehtiin vuonna 2015 lopulla. Tehtyjen arvioiden pohjalta varastotilaa on vähennetty ja tilojen käytön tehokkuuden kehittämistä jatketaan edelleen vuoden 2016 aikana.

Tilankäytön tehostamiseen tähtäävät päätökset koskien pääkaupunkiseutua ja pääkonttorin toimitiloja ovat vahvistuneet ja niiden vaikutukset toteutuvat vuosien 2015 ja 2016 aikana. Vuonna 2015 on toteutettu uuden pääkonttorin rakentamiseen liittyvät ratkaisut, jotka mahdollistavat yrityspuistolle platinatason LEED-sertifiointin. Yrityspuiston valmistumisen yhteydessä vuonna 2016 ISS ottaa roolin koko yrityspuiston operaattorina. Tässä roolissa tulee korostumaan yrityspuiston energiatehokkuuden kokonaishallinta taloteknisten järjestelmien toiminnan varmistamisen ja energiatehokkaiden asetusarvojen säätämisen kautta.

Uuden pääkonttorin käyttöönoton jälkeen ISS Palveluiden henkilöstöllä on pääkaupunkiseudulla käytössään toimitilojen verkosto, johon kuuluvat Ultimes Business Gardenissa Pitäjänmäessä sijaitseva päätoimipaikka, Espoon Riihitontuntien toimipiste sekä Teollisuuskadun toimipiste. Tilaverkoston keskeisiä ajatuksia ovat liiketoiminnan tarpeisiin vastaaminen, yhteiskäyttöisyys ja joustavuus. Työ voidaan tehdä siellä, missä se työntekijän, työnantajan ja tehtävän työn kannalta on tarkoituksenmukaisinta. Digitaalisuuden jatkuvalla kehittämisellä vähennetään työn paikkasidonnaisuutta ja tilatarvetta.

Tilaverkoston keskeisiä ajatuksia ovat liiketoiminnan tarpeisiin vastaaminen, yhteiskäyttöisyys ja joustavuus.

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

Vuoden 2015 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.

Omien toimitilojen energia ja vesi	2013	2014	2015
Sähkön ominaiskulutus, kWh/ brm ^{2*}	68,4	61,8	62,0
Lämmön ominaiskulutus, kWh/brm ^{2*}	140,6	138,6	126,3
Energian ominaiskulutus yhteensä, kWh/brm ^{2*}	209,1	200,3	188,2
Veden ominaiskulutus, dm ³ /brm ^{2*}	323,8	370,8	314,3
Ominaispäästöt yhteensä, kgCO ₂ ekv/brm ^{2*,**}	49,0	43,4	29,5

* 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 Energiategollisuus 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 2014 päästötiedoilla. Toimipisteiden kylmäaineiden päästöjä ei ole huomioitu laskelmissa.

3.3.3 ISS:n omien toimipisteiden jätteet

ISS:n tavoite on ehkäistä jätteen syntymistä ja saada mahdollisimman suuri osa materiaalista kiertoon uusien tuotteiden raaka-aineeksi. Vuonna 2015 tavoitteena oli nostaa omien toimipisteiden jätteiden hyötykäyttöprosentti 85 prosenttiin. Vuonna 2015 käytiin läpi eri toimipisteiden lajittelumahdollisuuksia ja uusien 2016 alusta tulevien jätelakimuutosten vaikutuksia. Osana ISS:n Suunta 100 -ympäristökampanjaa ja energiansäästöviikkoa eri toimipisteissä pohdittiin mahdollisuuksia jätteen vähentämiseen ja parempaan kierrätykseen.

ISS:n tavoite on ehkäistä jätteen syntymistä ja saada mahdollisimman suuri osa materiaalista kiertoon uusien tuotteiden raaka-aineeksi.

Uusien toimintatapojen jalkauttaminen ja kierrätyksen parantaminen eivät kuitenkaan tuoneet riittävästi tehostusta materiaalien hyötykäyttöön. Hyötykäyttöaste jäi vuoden 2014 tasolle eli 81 prosenttiin ja vuoden 2015 tavoite jäi saavuttamatta.

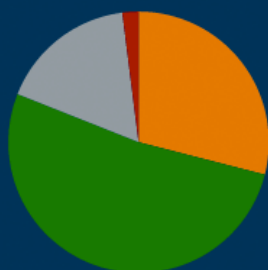
Omien toimitilojen jätteiden raportoinnin ja sen tulosten analysoinnin haasteena on, että ISS toimii pääsääntöisesti vuokralaisena kiinteistöissä, joissa on useita vuokralaisia. Tämän vuoksi ISS:n omat jätemäärät saadaan tietoon vain osasta käytetyistä kiinteistöistä. Raportointitiedot perustuvat jätehuoltoyhtiön jäteraportointiin.

Vuoden 2015 aikana tapahtui muutoksia ISS:n toimitiloissa. Tämä vaikutti osaltaan myös omien jätemäärien tietojen saantiin ja raportoivien jätteiden määrä putosi noin puoleen edellisten vuosien määrästä. Määrän muutoksella on vaikutusta hyötykäyttöasteen suhteelliseen jakaumaan sekä loppusijoitukseen. Raportoitavien toimipisteiden alueellinen sijainti vaikuttaa myös niiden kierrätysmahdollisuuksiin. Kaatopaikkakiellon johdosta vuoden 2016 hyötykäyttöaste tulee nousemaan lähes 100 prosenttiin, joten kehitystoimenpiteet tullaan kohdistamaan materiaalikierätyksen parantamiseen. Tavoite jätteen kierrätysasteelle on 60 prosenttia vuoden 2018 loppuun mennessä. Vuoden 2016 aikana uudistetaan kierrätysohjeita ja luodaan ISS:n pääkonttorin uusiin toimitiloihin alusta asti rakennettu lajitteluratkaisu.

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

*Neljän toimipisteen jätteet raportoitu 2015

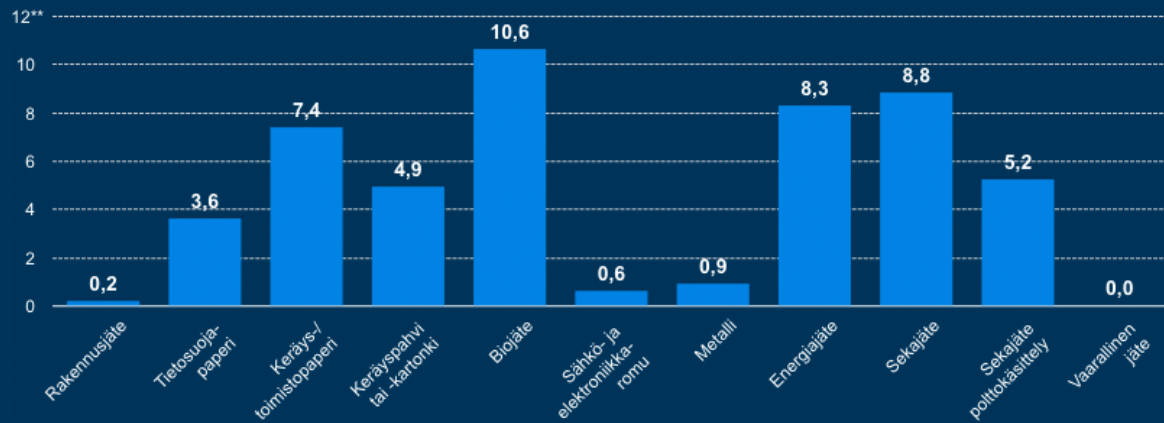
Vuoden 2015 ISS:n toimipisteiden jätteet loppusijoituskohteittain* (%)



Energiahyötykäyttö	29
Hyötykäyttö materiaalina	52
Loppusijoitus kaatopaikalle	17
Kierrätettävät vaaralliset jätteet	2

*Neljän toimipisteen jätteet raportoitu 2015

Jättemäärät jätejakeittain*



*Neljän toimipisteen jätteet raportoitu 2015, **Luvut tonneja (t)

4. Asiakkaan asialla

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

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

ISS on huipputoimittaja jokaisella palvelualueellaan, joista rakennetaan aina asiakaslähtöinen ratkaisu.

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

ISS:n arvontuottomalli



4.1 Rääpäälöidyä ja tehokkaat palvelut

ISS Palveluiden henkilöstö työskentelee läheisessä yhteistyössä asiakkaiden kanssa heidän toimitiloissaan. ISS on läsnä asiakkaiden arjessa vastaten työntekijöiden terveellisestä, viihtyisästä ja turvallisesta työympäristöstä. ISS etsii ratkaisuja, jotka parhaiten sopivat asiakkaiden tarpeisiin ja organisaatioihin. ISS haluaa varmistaa toiminnan tehokkuuden, tuottavuuden ja luotettavuuden oikein mitoitettujen kokonaisuuksien avulla.

ISS on läsnä asiakkaidensa arjessa.

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

ISS Palveluiden palveluratkaisut kattavat kiinteistön koko elinkaaren suunnittelusta ja rakennuttamisesta ylläpito- ja tukipalveluihin eri toimialasegmenteissä. Siivous-, kiinteistön ylläpito- ja turvallisuuspalveluita tuotetaan asiakkaan tarpeiden mukaan. Kussakin erillisessä palvelussa etsitään asiakkaalle parhaiten sopiva ratkaisu.

[Lue lisää ISS:n palveluista](#)

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

Jokaiselle asiakkaalle luodaan räätälöity palvelukokonaisuus.

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

CASE

Yhteistyöllä parempaa tuottavuutta



ISS:n kunnossapidon työnjohtaja Lare Luukkonen tiimeineen pitää Fazerin keksitehtaalla tuotantolinjan kunnossa.
Kuva: Kari Hautala /Otavamedia.

ISS Palveluiden asentajien ja Fazerin tehtaan omien työntekijöiden yhteinen kehitysidea nosti keksilinjan tuotantokapasiteettia.

– Meillä on käytössä jatkuvan kehittämisen periaate. Kannustamme työntekijöitä etsimään ratkaisuja havaittuihin ongelmiin, taustoittaa tehdaspäällikkö Mikko Vasamo.

Keväällä 2015 Fazerilla pidettiin sisäinen Vuoden parannuskilpailu.

Palkitun kehitysideoan avulla tuotantolinjan tuotantokapasiteettia saatiin nostettua yhden tuotteen osalta peräti 70 prosentilla.

– Olimme jääneet jälkeen sokerikuorrutettujen keksien tuotantolinjalle asetetuista tuottavuustavoitteista. Halusimme löytää keinoja saada linjan toiminta kustannustehokkaammaksi ja hävikki pienemmäksi, Vasamo kertoo.

Kilpailun jaetulle ensimmäiselle sijalle pääsi tuotannon kunnossapidosta vastaavien ISS:n asentajien, tuotannon työntekijöiden sekä keksitehtaan työntekijöiden yhdessä ideoima kehitysehdotus. Tutkimalla koko tuotantolinjan tiimi löysi kohteita, joita parantamalla saatiin parannettua koko linjan luotettavuutta ja tehokkuutta.

– Palkitun kehitysidean avulla tuotantolinjan tuotantokapasiteettia saatiin nostettua yhden tuotteen osalta peräti 70 prosentilla. Näin suuri kapasiteetin nousu tuo meille merkittävää taloudellista etua ja säästöjä myös energiakuluihin, Vasamo sanoo.

– Tuotannon kunnossapidosta vastaavat ISS:n asentajat ovat kokeneita ammattilaisia, jotka ovat tehneet yhteistyötä tehtaan työntekijöiden kanssa jo pitkään. Olemme erittäin tyytyväisiä heidän työhönsä.

– ISS:ssä toimitaan ja kehitetään omaa työtä asiakaslähtöisesti. Haluamme tuottaa asiakkaalle lisäarvoa, sanoo ISS:n asiakkuusjohtaja Niko Perttula.

– Kun tuotannon kunnossapidon asentajat otetaan mukaan yrityksen sisäiseen kehitystyöhön, syntyy parhaimmillaan tuntuvaa taloudellista hyötyä, Perttula summaa.

LÄHTEET:

[ISSUE 17.6.2015 & TÖISSÄ 2/2015](#)

CASE

Päivystys pelaa Cembritin tehtaalla



Juha Leppänen ja Tomi Engblom palaveeraavat päivittäin "lennossa" – milloin kahvitaulla, milloin taas tuotantotiloissa liikkeussaan. Kuva: Milla von Konow.

Kuitusementtilevyjä Lohjalla valmistava Cembrit Production Oy päätti kohentaa tehdaskunnossapitonsa tasoa. Yhtiö haki kumppanin, joka pystyy tarjoamaan paikan päällä kaikki sen oman ydinosamisen ulkopuoliset palvelut.

– Aiemmin meillä oli suuria ongelmia muun muassa huollon huippusesonkien hoidossa. Vuosihuoltojen yhteydessä meidän oli täydennettävä omaa pientä huolto-organisaatiotamme jopa viidestä eri firmasta. Nyt kaikki hoituu yhdellä sopimuksella, Cembritin tuotantopäällikkö Juha Leppänen perustelee.

Strateginen kumppanuus hyödyttää molempia osapuolia.

Kyse on strategisesta kumppanuudesta. Siitä osoituksena kaikki ISS:n ammattilaiset työskentelevät kokoajaisesti Cembritin tiloissa. Aiemmasta poiketen vähintään yksi sähkömies on aina paikalla.

– Päädyimme tähän ratkaisuun, koska kumppanimme tuotannossa on paljon eri-ikäistä konekanta. Eri koneiden ja laitteiden yhteensovittaminen vaatii paljon sähkö- ja automaatio-osaamista, jotta kaikki toimii mahdollisimman häiriötömästi, perustelee ISS:n asiakkuuspäällikkö Tomi Engblom.

Sopimus sisältää kiinteistöhuollon, siivouksen ja sähkö-, automaatio- sekä mekaanisen kunnossapidon palvelut.

– Cembitin vaativassa tuotannossa korostuu tekninen osaaminen. Meiltä on täällä työnjohdon lisäksi toistakymmentä sähkö-, automaatio- ja mekaanisen kunnossapidon osaajaa sekä kaksi siivoajaa, Engblom kertoo.

Kumppanuussopimuksen myötä cembitiläisten omaa aikaa ei kulu satunnaisesti tarvittavien ammattilaisten, vaikkapa putkiasentajien, hankkimiseen.

– ISS hoitaa kaiken tällaisenkin, eli kiinteä kunnossa- ja ylläpitohenkilöstö saa aina tarvittaessa täydennystä. Myös omiin kone- ja laiteinvestointeihimme olemme saaneet arvokasta ja asiantuntevaa apua kumppaniyritykseltämme, Leppänen kertoo.

LÄHDE: ISSUE 16.9.2015

CASE

Tehokasta turvallisuutta



Olemme yhtä tiimiä, sanovat ISS:n asiakasvastaava Joonas Leskinen ja Stora Enson suojelupäällikkö Hannu Koistinen. Kuva: Pentti Vänskä.

Stora Enson Varkauden tehtaalle haluttiin saada yhden yhteistyökumppanin tuottama turvallisuusratkaisu. ISS Palveluiden asiakasvastaava Joonas Leskinen ja Stora Enson suojelupäällikkö Hannu Koistinen kertovat, kuinka palvelu syntyi.

Miksi ISS?

Koistinen: ISS on valtakunnallinen toimija, jolla on laajaa ammattitaitoa ja osaamista, monipuolisia palveluita sekä kokemusta teknisistä ratkaisuista että niiden huoltamisesta. ISS pystyi täyttämään kaikki toiveemme.

Mitä palvelu sisältää?

Leskinen: Siihen kuuluvat turvallisuusvalvomon palvelut, kulunvalvonta, vieraiden vastaanotto, operatiivinen vartiointi ja pelastus- ja hälytystoimen alkutoimiin osallistuminen. Lisäksi valvomme ajonopeuksia ja alueen työturvallisuusasioita sekä hoidamme työkykypuhallutuksia.

Pystymme reagoimaan nopeasti poikkeustilanteisiin ja mietimme jatkuvasti asiakkaan puolesta, mitä voisimme tehdä paremmin.

Mitä erikoisosaamista paperi- ja puumassateollisuudessa toimiminen vaatii?

Koistinen: Kaiken keskiössä on työturvallisuus, joten koulutuksen, riskienhallinnan ja suunnittelun roolit korostuvat. Keskeytyksiin ei ole varaa, ja prosessin on pyörittävä läpi vuorokauden.

Leskinen: Henkilöstömme pitää olla oma-aloitteista, motivoitunutta ja sietää paineita. Painotamme myös sitoutumiskykyä.

Miten palvelu toimii?

Koistinen: Kaikki toimii hyvin – palvelu pelaa ja turvallisuusasiat on hoidettu sovitusti.

Miten kuvailisit yhteistyötä?

Koistinen: Meillä on hyvä luottamussuhde, olemme yhtä tiimiä. Kaikkien on oltava motivoituneita ja kehityshaluisia. Myös tiedonkulku on tärkeässä roolissa.

Mitä lisäarvoa ISS tuo?

Leskinen: Pystymme reagoimaan nopeasti poikkeustilanteisiin ja mietimme jatkuvasti asiakkaan puolesta, mitä voisimme tehdä paremmin.

Koistinen: ISS:llä on halu jatkuvaan kehittymiseen – saamme heiltä muun muassa tietoa turvallisuusalan uusista teknologisista innovaatioista ja kehitystyöstä.

LÄHDE: ISSUE 12.11.2015

CASE

Kiinteistöpalvelut yhdeltä luukulta



Yhteistyö on tuonut ratkaisuja moniin keskeisiin ongelmiin, toteavat Jani Hakkarainen (vas.) ja Anssi Puustinen (oik.). Kuva: Salama Oy.

Yhden luukun periaatteella toimivat kiinteistöpalvelut tekevät työnteosta jouhevaa Abloyn lukkotehtaalla Joensuussa. Yhteistyö ISS Palveluiden kanssa on poikunut merkittäviä säästöjä muun muassa energiankulutukseen.

Tehtaan siivouksesta, kiinteistön huollosta ja ylläpidosta, energianhallinnasta ja turvapalveluista huolehtii yksi tiimi. Tiimin taustalla on ISS:n kokonaispalveluratkaisu, jossa tukipalveluita johdetaan yhtenä kokonaisuutena.

Kokonaispalveluratkaisu selkeyttää ja helpottaa toimintaa. Abloyn strateginen ostaja Juha Ratilainen on ratkaisuun tyytyväinen.

– Kustannuspaineista huolimatta olennaista ei ole pelkästään hinta, vaan kokonaisuus, jonka hallitsemiseksi yhden luukun periaate tuo kiistattomia hyötyjä, Ratilainen huomauttaa.

Strateginen kumppanuus ISS Palveluiden kanssa on poikinut merkittäviä säästöjä.

Yhteistyö on tuonut ratkaisuja moniin keskeisiin ongelmiin. Lukkotehtaalla pystyttiin esimerkiksi pienentämään energiakulutusta ISS wise -energiahallintapalvelun avulla.

– Energiahallintapalvelun avulla havaittiin, että pintakäsittelyn vedenkierrossa meni lämpöä hukkaan, Ratilainen muistelee.

– Havainnon pohjalta vaihdoimme vedenkierron sähkön sijaan kaukolämmöllä toimivaksi. Rahaa säästyy, koska kaukolämpö on noin 30 prosenttia halvempaa, Abloyn tehdaspalvelupäällikkö Jouko Rummukainen lisää.

Ratilaisen mielestä ISS on huomionut tehtaan tarpeet hyvin. Tämä näkyy palveluvalikoimaan lisätyissä turvallisuuspalveluissa.

ISS:n kokonaispalveluratkaisuista ja liiketoimintaprojekteista vastaava johtaja Markku Raatikainen kuvaa laajentunutta yhteistyötä strategiseksi kumppanuudeksi, johon kuuluvat saumattomat kokonaispalveluratkaisut.

LÄHDE: ISSUE 18.5.2015

CASE

Yhteistyö ravistelee toimintamalleja



ISS:n Finnar-tiimiin kuuluva ylivartija ja osa-aikainen työvuorosuunnittelija Jasmin Vallin kokee muutoksen tuovan joustavuutta asiakkaan suuntaan ja tehokkuutta omaan tekemiseen.

ISS Palvelut luo Finnairille uudenlaista palvelumallia, joka tukee Finnairin strategiaa ja joustaa tarpeiden muuttuessa. ISS ja Finnair solmivat kattavan kokonaispalvelusopimuksen kesäkuussa 2015.

ISS yhdistää erilliset kiinteistö- ja toimitilapalvelut saumattomaksi kokonaisuudeksi. Tavoitteena on tehokas ja jatkuvasti kehittyvä palvelutuotanto.

– Haluamme yhdessä ISS:n kanssa ravistella kiinteistö- ja toimitilapalveluiden perinteisiä toimintamalleja ja -tapoja. Emme ole ostaneet pelkästään täysin valmiita tuotteita, vaan sopimukseen sisältyy myös palveluiden kehittämistä, apulaisjohtaja Pekka Kuosmanen Finnairin Facility Teamista kertoo.

ISS yhdistää erilliset kiinteistö- ja toimitilapalvelut saumattomaksi kokonaisuudeksi.

ISS:n Finnairin tiimiin kuuluvien toimenkuvat muuttuvat monipuolisemmiksi ja työn tekemisen tavatkin uudistuvat.

– Sekä esimiehet että työntekijät ovat ottaneet vastuuta uusista asioista. Siivouspuolen esimies on saanut vastuulleen myös turvallisuuspalvelut ja uusiin toimenkuviin kuuluu turvatarkastaja–puutarhuri, asiakkuuspäällikkö Sanna Jordman ISS Palveluista kertoo.

ISS:n Finnair-tiimi käy läpi paitsi palvelukuvauksia ja töiden jakamista, myös rakentaa kohdekohtaisia tuotantotiimejä. Johto ja henkilöstö etsivät yhdessä vastauksia siihen, miten asiat saadaan sujumaan.

– Meillä on kokemusta tästä yrityksenä ja työntekijöitä, joilla on kykyä kehittää osaamista eri alueille. Muutos on suuri ja vaatii kaikilta uudenlaista tiimiasennetta. Sitä, että tajuaa olevansa osa suurempaa yhteisöä ja että on valmis autamaan muita, Jordman kuvailee.

LÄHDE: ISSUE 16.9.2015

CASE

Asiakas palkitsi hyvästä työstä



Tero Lautiainen (vas.) toimii kiinteistönhoitajana asiakkuudessa. Kiinteistönhoitaja Ilkka Korhonen tuli hänen avukseen ratkaisemaan ongelmaa. Kuva: Risto Hämäläinen.

Mikkelin Sotka- ja Asko-liikkeissä koettiin vielä viime kesän kynnyksellä harmituksen tunteita. Jäähdytinlaitteiden kondenssivesi oli valunut neljättä kesää peräkkäin konehuoneen seinä- ja lattiarakenteisiin, siivoushuoneeseen ja jopa myymälän puolelle.

– Imuroin päivittäin kondenssiveden pois konehuoneesta ja aloin pohtia, onko tähän olemassa muuta ratkaisua, ISS:llä kiinteistöhoitajana työskentelevä Tero Lautiainen kuvailee.

Asiakas oli niin tyytyväinen, että halusi palkita Teron ja likan lahjakorteilla liikkeisiinsä.

Tero otti asian puheeksi kollegansa Ilkka Korhosen kanssa. Ratkaisu oli yksinkertainen: viemäriosan asentaminen paikalleen.

– Kondenssiveden imurointiin oli käytetty varmasti tuhansia euroja aiempina vuosina, samoin kuin kuivatuksiin syksyisin. Asensimme paikalleen viemäriosan, joka esti vedenpaisumuksen, Tero ja Ilkka kuvailevat.

Indoor Oy oli niin tyytyväinen, että halusi palkita Teron ja likan lahjakorteilla liikkeisiinsä.

LÄHDE: TÖISSÄ 2/2015

4.2 Asiakkaan vastuullisuuden edistäminen

Asiakkaan vastuullisuusasioiden edistäminen on keskeisessä asemassa ISS:n palveluissa. Niitä ja toimintamalleja kehitetään asiakkaan parhaaksi. Henkilöstö ideoi myös omassa työssään parhaita tapoja toimia. Vuonna 2015 järjestettiin toistamiseen sisäinen parhaiden käytäntöjen IdISS-kilpailu. Yksi palkituista ehdotuksista liittyi laatu- ja työturvallisuuskierrojen yhdistämiseen. Kilpailu on osoittanut, että työturvallisuus- ja ympäristöasiat ja niihin panostaminen koetaan ISS:läisten ja asiakkaiden keskuudessa tärkeänä osana asiakaslähtöistä ja jatkuvasti kehittyvää palveluliiketoimintaa.

Ympäristöasiat ovat tärkeä osa asiakaslähtöistä palveluliiketoimintaa.

4.2.1 Asiakkaan ympäristövastuullisuuden tukeminen

Ympäristövastuullisuus on keskeinen osa päivittäistä toimintaa ISS Palveluissa. ISS:llä on sitouduttu toiminnan ympäristövaikutusten jatkuvaan ehkäisemiseen ja vähentämiseen. Jatkuvan parantamisen työkaluna toimii valtakunnallisesti sertifioitu ISO 14001 -ympäristöjärjestelmä. ISS:n tavoitteena on tukea asiakasta ympäristötavoitteiden saavuttamisessa energia- ja ekotehokkuuspalveluilla.

Kiertotalouden edistäminen, kiinteistöjen energiatehokkuus ja olosuhteiden hallinta ovat keskeisiä painopistealueita asiakaskohtaisissa palveluratkaisuissa. Konkreettiset tulokset näkyvät energian ja veden kulutuksessa, päästöjen vähentämisessä sekä jätteiden kierrätyksen kehittämisessä.

40 %

Kiinteistöt muodostavat
40% Suomen
energiankulutuksesta.

Monipuoliset energianhallintapalvelut asiakkaiden käytettävissä

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

ISS:n palveluvalikoima kattaa monipuolisesti energiatehokkuuteen liittyviä ratkaisuja, joilla asiakkaiden kiinteistöjen energianhallintaa voidaan parantaa ja vähentää syntyviä kasvihuonekaasupäästöjä. Alkuvuodesta 2015 ISS panosti uudesta energiatehokkuuslaista viestimiseen ja järjesti siihen liittyviä asiantuntijawebinaareja asiakkaille.

ISS:n palveluvalikoima kattaa monipuolisesti energiatehokkuuteen liittyviä ratkaisuja.

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

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

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

CASE

Keskitetty valvonta suitsii energiahukan



Etähallintakeskuksen ammattilaiset valvovat 24/7, että palveluun kytkettyjen kiinteistöjen automaatiojärjestelmät ja kiinteistötekniset laitteet toimivat moitteettomasti. Kuva: Pentti Vänskä.

Valtionkiinteistöjä hallinnoiva Senaatti-kiinteistöt on hyödyntänyt ISS:n Energianhallintakeskuksen palveluita jo pitkään. Nyt etävalvonta ulotetaan lähes kaikkiin merkittäviin kiinteistöihin ympäri Suomea.

– Lähes 90 prosenttia Itä-Suomen alueella sijaitsevista kiinteistöistä, jotka ovat ISS:n ylläpitämiä, on jo liitetty Energianhallintakeskuksen etähallintaan, Senaatti-kiinteistöjen talotekniikan asiantuntijana Timo Keskikuru laskeskelee.

Senaatti-kiinteistöjen Energianhallintakeskuksen palveluista saamat kokemukset ovat hyviä.

ISS valvoo Senaatti-kiinteistöjen omistamien kiinteistöjen lämmitystä, jäähdytystä, ilmanvaihtoa ja muita elintoimintoja Energianhallintakeskuksesta käsin. Valvonnan kohteina on muun muassa yliopistokiinteistöjä, virastotaloja, toimistorakennuksia, museoita ja tutkimuslaitoksia.

– Kiinteistöt Kuopion ja Joensuun alueella liitettiin keskitetysti etähallintapalveluun jo vuonna 2004. Vuosina 2011–2013 ratkaisu päätettiin laajentaa koskemaan valtakunnallisesti kaikkia ISS:n kokonaispalveluratkaisun piiriin kuuluvia kiinteistöjämme, Keskikuru kertoo.

Senaatti-kiinteistöjen Energianhallintakeskuksen palveluista saamat kokemukset ovat hyviä. Se on liittämässä etä-hallintaan kaikki merkittävimmät kohteensa.

– Pikku hiljaa valvonnan piiriin tulevat varmaan kaikki vankilakohteemme. Museokohteista Olavinlinnan siirtämistä Energianhallintakeskukselle ollaan myös valmistelemassa, Keskikuru listaa.

LÄHDE: ISSUE: 25.2.2015

ISS wise -palvelun avulla asiakkaat ovat säästäneet lämmityskustannuksista jopa 30 prosenttia. Pelkillä toimintatapojen ja käyttötottumusten muutoksella tästä on mahdollista saavuttaa 15 prosenttia.

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

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

Toiset 15 prosenttia saavutetaan investoinneilla, jotka maksavat itsensä takaisin alle kymmenessä vuodessa. Sähkökuiluista on mahdollista säästää jopa 15 prosenttia. Palvelun ensimmäisinä vuosina saavutetaan keskimäärin suurimmat säästöt kohteen energiankulutuksessa, mutta myös pitkään ISS wise -palvelun piirissä olevissa asiakkuuksissa saavutetaan säästöjä.

CASE

Säästöjä tarkalla kiinteistöhoidolla



Hyvien tulosten takana on pitkä ja vuorovaikutteinen yhteistyö, sanovat kauppakeskus Jumbon kauppakeskusjohtaja Olli Lehtoaro (edessä), ISS Palveluiden asiakkuusjohtaja Jouni Haverinen (keskellä), ja Jumbon kiinteistöpäällikkö Hannu Hirvonen (viimeisenä rivissä). Kuva: Tommi Tuomi.

Vastuullisuus ympäristöasioissa on yksi kilpailutekijä kauppakeskukselle.

– Kauppakeskuksen omistajat sekä tilojamme vuokraavat liikkeet odottavat meiltä aktiivista otetta ympäristöasioissa, kauppakeskus Jumbon kauppakeskusjohtaja Olli Lehtoaro toteaa.

Tärkeätä on myös saada aikaan kustannussäästöjä, sillä ylläpitokulut on pidettävä kurissa.

– Energian hinta ei halpene, mutta toisaalta sen kulutuksesta on ollut helpoin leikata heikentämättä asiakkaiden tai liikkeissä työtä tekevien viihtyvyyttä, kauppakeskus Jumbon kiinteistöpäällikkö Hannu Hirvonen huomauttaa.

Jumbon sähkönkulutus on pienentynyt lähes 30 prosenttia reilussa neljässä vuodessa.

– Sähkönkulutus on pienentynyt lähes 30 prosenttia reilussa neljässä vuodessa, laskee Jumbon kiinteistöpäällikkö Hannu Hirvonen.

ISS:n Energianhallintakeskuksessa käydään säännöllisesti läpi Jumbon talotekniikkajärjestelmiä. Etävalvomossa talotekniikan ammattilaiset valvovat muun muassa lämmityksen, jäähdytyksen ja ilmanvaihdon toimintaa.

– Havainnoista ja toimenpiteistä raportoidaan kiinteistöstä vastaaville, kertoo Energianhallintakeskuksen asiantuntija Timo Paldanius.

Suurta hyötyä Jumbon energiankulutuksen vähentämisessä on ollut siitä, että sekä palveluntarjoajan että kauppakeskuksen väki tuntevat toisensa hyvin vuosien ajalta.

– Jumbo on iso talo ja täällä on runsaasti tekniikkaa – olemme pitkän yhteistyön aikana oppineet ymmärtämään, miten tämä talo niin sanotusti hengittää, toteaa ISS:n asiakkuusjohtaja Jouni Haverinen.

Toimitusjohtaja Lehtoaro pitää avointa ajatustenvaihtoa erittäin tärkeänä yhteistyön muotona:

– Kiinteistönhuollon ammattilaiset tietävät, millaisia toimenpiteitä kulloinkin on syytä tehdä. He haastavat meitä kaupakeskuksen ihmisiä ideoillaan siitä, miten esimerkiksi tekniikkaa voisi uudistaa tai miten sen tehokkaammalla käytöllä voidaan saavuttaa lisäsäästöjä.

LÄHDE: ISSUE 21.4.2015

Energiansäästöinvestoinneilla vanhojen kiinteistöjen kunto kohenee

ISS Palvelut solmi yhteistyösopimuksen ja aloitti tiiviin yhteistyön energiatehokkuuteen keskittyvän palveluyritys LeaseGreenin kanssa vuonna 2015. Yhteistyö mahdollistaa asiakkaille laajat talotekniset investoinnit sopimusmallilla, jossa asiakas maksaa toteutetut investoinnit syntyneillä energiansäästöillä. Yhteistyömallissa LeaseGreen suunnittelee ja rahoittaa asiakkaiden energiansäästöinvestoinnit ja ISS:n ammattilaiset toteuttavat hankkeessa sovitut modernisoinnit ja korjaukset. Yhteistyön tavoitteena on pienentää asiakkaiden kiinteistöjen energia- ja hoitokustannuksia sekä vähentää päästöjä. Suurimmat säästöt saadaan ilmanvaihdon, sisä- ja ulkovalaistuksen sekä kiinteistöautomaatiikan uudistamisesta.

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

ISS:n ja LeaseGreenin yhteistyö mahdollistaa vanhojen kiinteistöjen talotekniikan nykyaikaistamisen nopeasti ja ilman asiakkaan suoraa rahoitusta.

CASE**Mittavat säästöt modernisoinnilla**

Talotekniikan modernisaatiolla tavoitellaan yli miljoonan euron säästöä energiankulutuksessa.

ISS vastaa Iskun kiinteistöjen energianhallinnasta osana Iskun ja ISS:n vuonna 2013 käynnistynyttä laajaa monipalvelusopimusta. ISS:n ja LeaseGreenin yhteistyön pilottikohteena toteutettiin Vantaan Varistossa sijaitsevan kauppakeskus Viisarin talotekniikan modernisaatio vastaamaan tämän päivän energiatehokkuusvaatimuksia. Iskun ensisijaisena tavoitteena on taata liiketiloissa asioiville miellyttävä asiointikokemus, mutta tämän lisäksi tehdyllä modernisaatiolla tavoitellaan myös yli miljoonan euron nettosäästöä energiankulutuksessa.

Suurin säästö tullaan saavuttamaan automaation ja ilmanvaihtokoneiden modernisoinnilla. Lisäksi osa valaistuksesta uusittiin LED-aikaan. Samassa yhteydessä myös kiinteistön jäähdytys uusittiin, joten asiointi tulee olemaan miellyttävää myös helteisenä kesäpäivänä.

Uudistuksilla tavoitellaan yli 600 MWh:n vuotuisia säästöjä sähkössä ja kaukolämmössä. Tämä vastaa yli kolmenkymmenen sähkölämmitteisen omakotitalon vuotuista kulutusta.

Toimivaa yhteistyömallia jatkettiin myös Espoossa Länsiväylän läheisyydessä sijaitsevassa Iskun huonekaluliikkeesä. Tämän kohteen modernisaatiossa tavoitellaan 400 000 euron nettosäästöjä investoinnin elinkaaren aikana.

Molemmat hankkeet on toteutettu kuukausimaksuun perustuvalla palvelusopimusmallilla, jossa Isku maksaa modernisoinnit toteutuneilla energiansäästöillä seuraavien vuosien aikana.

ISS energiamanagerin tehtävät soveltuvat parhaiten isoihin kiinteistöihin tai suuren kiinteistömäärän systemaattiseen kehittämiseen.

Energiamanageri asiakkaan asialla

ISS:n energiamanagerit johtavat asiakkaiden energia-asioiden hallintaa ja suunnittelevat tarvittavat toimenpiteet energiahallinnan kehittämiseksi. ISS energiamanagerin tehtävät soveltuvat parhaiten isoihin kiinteistöihin, suuren kiinteistömäärän tai maantieteellisesti hajallaan olevan kiinteistökannan systemaattiseen kehittämiseen.

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

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

CASE

Räätälöityä energianhallintaa



Otto Juhala on työskennellyt reilun vuoden energiamanagerina ISS:llä. Kuva: Otavamedia.

Energiamanageria tarvitaan, kun asiakkaalla on kooltaan tai lukumäärältään suuri kiinteistökanta, jonka ylläpidossa kokonaiskuvan hallinta on tärkeää.

ISS wise on kiinteistön energianhallintapalvelu, joka koostuu kiinteistönhoitajan läsnäolosta, Kuopion energianhallintakeskuksen etävalvonnasta sekä taloteknisten erikoisosaajien ammattitaidosta.

ISS wisen ja energiamanagerin muodostama kokonaisuus räätälöidään kulloisellekin asiakkaalle sopivaksi.

– Vastuullani ovat asiakkaan kiinteistöjen kaikki energia-asiat. Varmistan, että olosuhteet, toimivuus ja energianhallinta ovat kunnossa, energiamanagerina ISS Palveluiden liiketoiminnan kehitys -yksikössä työskentelevä Otto Juhala kertoo.

ISS wisen ja energiamanagerin muodostama kokonaisuus räätälöidään kulloisellekin asiakkaalle sopivaksi.

Juhala korostaa asiakkaan tarpeiden tuntemisen tärkeyttä.

– Pitää osata keskittyä olennaiseen ja luoda ratkaisuja, jotka auttavat asiakasta tämän omassa liiketoiminnassa.

Kiinteistöhoitaja on kuitenkin ISS:n silmät ja aivot kentällä.

– Energiahallintakeskuksesta he saavat automaatioinsinöörin osaamisen, ammattitaidon sekä järjestelmien antamat tiedot avukseen. Valvomosta näkee tarvittaessa kiinteistön tilanteen reaaliaikaisesti, ISS:n kiinteistöjen energianhallinnasta ja rakennusautomaatiosta vastaava aluepäällikkö Juha-Matti Houttu tähdentää.

– Energiamanagerin tehtävä on auttaa asiakasta näkemään, mikä hänelle itselleen olisi parhaaksi. Hän toimii näiden kaikkien eri tahojen polttopisteessä viestinviejänä ja pitää langat käsissään, Houttu vetää yhteen.

LÄHDE: ISSUE 26.01.2015

Uusiutuvaa energiaa asiantuntevasti asennettuna

Asiakkaiden kiinnostus uusiutuvia energiamuotoja kohtaan kasvaa jatkuvasti. ISS Palvelut on ollut asiakkaiden tukena esimerkiksi bioenergiatuotannossa ylläpitämällä muutamia pellettilaitoksia. Uusiutuvat energiamuodot ovat kehittyneet viime vuosina huomattavasti ja muun muassa aurinkosähköllä on iso potentiaali Suomessa, jota ei vielä ole täysin hyödynnetty.

ISS tukee asiakkaitaan myös aurinkosähköjärjestelmien käyttöönotossa.

ISS Palveluiden rooli aurinkosähköjärjestelmien käytön lisäämiseksi on aurinkosähköpotentiaalin kartoittaminen asiakkaille, takaisinmaksuaikojen laskenta sekä käyttöönoton yhteydessä ammattitaitoinen asentaminen. ISS on tehnyt yhteistyösopimuksen aurinkosähköjärjestelmistä Oulun Energia konserniin kuuluvan Oulun sähkönmyynnin kanssa. Oulun Energia suunnittelee ja myy järjestelmät ja ISS:n vastuulla on asentaa ne paikalleen turvallisesti ja huolellisesti. Ensimmäinen yhteinen kohde oli Helsingin yliopiston Viikin kampuksella Korona rakennus.

CASE

Aurinkosähköä Viikin kampuksella

Viikin aurinkosähkövoimala oli valmistuessaan Suomen kymmenen suurimman joukossa.

Elokuussa 2015 Helsingin yliopiston Viikin kampuksen Korona rakennuksen sähköverkkoon kytkettiin 135,5 kWp:n kokoinen aurinkosähköjärjestelmä. Valmistuessaan laitos oli Suomen kymmenen suurimman aurinkosähkövoimalan joukossa.

Aurinkopaneelien hinnat ovat tippuneet voimakkaasti ja nyt aurinkosähkön tuotanto omaan käyttöön on jo ostosähkön kanssa hinnaltaan kilpailukykyistä.

ISS asensi voimalan, joka koostuu vajaasta 500 aurinkopaneelistä, jotka on aseteltu rakennuksen tasakatolle. Sähkökaapeli piteudet ja siirtohäviöt ovat vähäiset rakennuksen teknisen tilan sijaitessa rakennuksen keskellä suoraan katon alapuolella. Aurinkopaneelien tuottamalla sähköllä saadaan katettua rakennuksen tarvitsema koneellisen jäähdytyksen tarve lähes täysin.

Mittaukset johtamisen työkaluna

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

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

Niin kauan kun kiinteistöissä on ollut mittareita, ovat kiinteistöhoitajat kiertäneet niitä lukemassa. Vaikka lähes kaikki sähköliittymät ja kaukolämpöliittymät ovat nykyisin älykkään etämittauksen takana, on kiinteistöissä vielä suuri joukko mittauksia, jotka käydään lukemassa käsin. Tämän lisäksi laajoissa kiinteistöissä pelkkä päämittaus ei anna riittävän tarkkaa tietoa kiinteistön oikean toiminnan varmistamiseksi. Tilanne voi olla myös se, että tiedot ovat hajallaan ja kokonaiskuvan saaminen tilanteesta on vaikeata.

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

CASE

ISS automatisoi HKL:n raidesähkön kulutusten seurannan

Raidesähkön kulutustietoja voi seurata tuntitasoisena reaaliajassa.

ISS Palvelut automatisoi HKL:n metroasemien vuokralaisten ja metrolikenteen kuluttaman raidesähkön kulutusten seurannan. ISS Palvelut toteutti HKL:n etämittausjärjestelmän uusimalla metroasemien sähkömittarit ja lisäämällä asemille ISS:n mittauskeskittimet.

Automaattinen järjestelmä toimii siten että ISS:n MSS-mittauspalvelin lukee keskittimien keräämän kulutustiedon ja toimittaa sen eteenpäin. Asiakas saa järjestelmästä tarvittavat tiedot esim. vuokralaisten laskuttamista varten. Kulutustietoja voi seurata tuntitasoisena reaaliajassa.

Ratkaisu vapauttaa resursseja kiinteistöjen ylläpidolta, sillä aikaisemmin huoltohenkilöstö on käynyt lukemassa mittarit manuaalisena työnä. Automatisoitu luenta antaa myös virheetöntä ja huomattavasti tarkempaa kulutustietoa asiakkaalle.

ISS toteuttaa luennan palveluna, palveluun kuuluu keskittimien ja mittareiden jatkuva valvonta. Järjestelmään voidaan haluttaessa liittää myös muita energiamittareita.

Ekopalvelut asiakkaan ympäristöjohtamisen ytimessä

Ympäristövastuullisuus on tärkeä osa-alue yritysten toiminnassa. Ympäristölainsäädäntö, jätehuoltoala ja erilaiset raportointivaatimukset muuttuvat jatkuvasti. Uudet vaatimukset haastavat asiakkaat ja ISS:n palveluntuottajana miettimään uusia ratkaisuja ja toimintamalleja ympäristövastuullisuuden kehittämiseksi. Asiakkaat luottavat ISS:n asiantuntemukseen energia- ja ympäristöasioissa ja ISS osallistuu usein myös asiakkaan oman ympäristöjohtamisen kehittämiseen. ISS tarjoaa asiakkaille monipuolisia ekopalveluja, joista asiakas voi koota itselleen sopivan palvelukokonaisuuden ympäristövastuullisuuden parantamiseksi.

ISS Ekopalvelut

**Ympäristöasiantuntijapalvelut**

- Asiakkaan ympäristövastuullisuuden kehittäminen
- ISO 14001, LEED, BREEAM, Green Office, GRI, teemapäivät ja kampanjat sekä muut projektit

**Ympäristöpalvelut**

- Jätehuoltopalvelut
- Ympäristöhoitaja
- Koulutukset, kartoitukset ja jätehuoltosuunnitelmat

Ympäristöasiantuntijat innostavat jatkuvaan parantamiseen

Ympäristöasiantuntijat ovat avainasemassa kiinteistöihin liittyvissä ympäristöjohtamisen kehitystoimissa, oli kyseessä sitten ympäristöjärjestelmien rakentaminen tai sertifiointi, kiinteistöjen luokitusjärjestelmien käyttöönotto, tavoitteiden asettaminen ja toimenpiteiden määrittely, teemapäivien järjestäminen, raportointi tai jatkuva parantaminen.

Vuonna 2015 ISS oli mukana esimerkiksi asiakkaan kiinteistön LEED-uudelleensertifiointissa. Toinen asiakas sai ISO 14001-sertifikaatin. Lisäksi yhdessä asiakkaiden kanssa järjestettiin teemapäiviä, joissa harjoiteltiin jätteiden lajittelua ISS:n jätepelikorteilla, huollettiin asiakkaan henkilöstön pyörät keväällä kuntoon ja kerättiin materiaalit hyötykäyttöön. Yhdessä tekeminen, oppiminen ja jatkuva parantaminen ovat teemapäivien parasta antia.

Materiaalit kiertoon ISS Palveluiden kanssa – jätteestä raaka-aineeksi

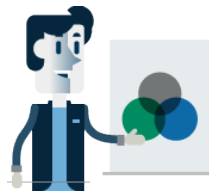
Jätteiden synnyn ehkäisy ja materiaalivirtojen hallinta on keskeinen osa-alue ympäristövastuullisuuden kehittämisessä. ISS:n tuottamilla ympäristöpalveluilla pureudutaan asiakkaiden materiaalitehokkuuteen ja jätteiden hyötykäytön lisäämiseen. Tavoitteena on saada mahdollisimman iso osa jätteistä uudelleen kiertoon raaka-aineena.

Perinteisen jätehuollon sijaan ISS tarjoaa asiakaskohtaisia ympäristöpalveluratkaisuja, joissa jätehuoltoa tarkastellaan kokonaisuutena. ISS:n läsnä oleva henkilöstö tai nimetty ympäristöhoitaja huolehtii jätehuollon päivittäisistä toimista kohteessa sekä opastaa kiinteistön käyttäjiä lajittelussa.

Ympäristökartoitukset ja -suunnitelmat sekä asiakkaan henkilöstölle järjestettävät ympäristökoulutukset ja teemapäivät ovat tärkeässä roolissa jätteiden määrän vähentämiseksi ja hyötykäytön parantamiseksi. Palvelua kehitetään jatkuvasti ja sovittujen tavoitteiden ja asiakkuuksien palveluntason toteutumista seurataan asiakastytyväisyyskyselyillä sekä jätehuollon yhteistyökumppaneille tehtävillä HSEQ-auditoinneilla.



ISS kannustaa kaikkia oikeaoppiseen lajitteluun ja materiaalien käyttöön



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



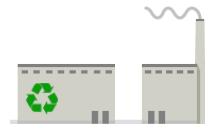
ISS:n läsnä oleva henkilöstö neuvoo ja opastaa asiakasta ja seuraa lajittelun onnistumista.



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.

Jätehuoltoalalla on viime vuosina tapahtunut paljon. Lakimuutokset ja uudet kiertotalouden tavoitteet tuovat ryhtiä tekemiseen. Kierrättäminen ei ole vain ympäristöasia vaan jatkuvalla parantamisella ennaltaehkäistään esimerkiksi jäteveroista aiheutuvia kustannuksia sekä uusien lakien tuomien muutosten vaikuttavuutta. Vuonna 2015 arvioitiin uusien lakimuutosten vaikutukset ja aloitettiin niihin varautuminen yhdessä asiakkaiden kanssa. Näistä isoimpana muutoksena oli vuoden 2016 alusta voimaan tuleva orgaanisen jätteen kaatopaikkakielto. Yhteiset toimenpiteet lajittelun tehostamiseksi ja jätehuollon optimoimiseksi näkyvät niin asiakkaan ympäristötavoitteissa kuin kustannuksissakin.

Jätehuollon tehostamisen tulokset näkyvät myös asiakkaan kustannusten pienenemisenä.

4.2.2 Asiakkaan työturvallisuustavoitteiden tukeminen

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

ISS Palveluissa on panostettu työturvallisuuden kehittämiseen yhdessä asiakkaan kanssa.

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

4.3 ISS:n henkilöstön ja asiakkaiden koulutus

CASE

Puhtaus on koko ateria



Elintarvikealalla hygienia on tuotantoprosessin keskiössä. Tämä on selvää myös niille 450 ISS:n työntekijälle, jotka huolehtivat tuotantolaitteiden ja -tilojen puhtaudesta useassa suomalaisessa elintarvikealan yrityksessä. Kuva: Juho Kuva.

ISS Palvelut tuo elintarviketeollisuuden puhtaanapidon uusimman tekniikan ja tietotaidon osaksi pesuprosesseja. ISS:llä on vahva elintarviketeollisuuden osaaminen myös muissa Pohjoismaissa. Suuruus tuo toimintaan etuja: hyviä käytäntöjä jaetaan kansainvälisesti ja tuotekehitykseen on resursseja.

Yksi esimerkki tästä on CleanLog-mittausjärjestelmä, jonka ISS on kehittänyt yhteistyökumppaninsa kanssa.

– CleanLog todentaa ja tallentaa pesuprosessin eri vaiheet työn aikana, kertoo kehitystyössä mukana ollut asiakkuuspäällikkö Eeva Tarhanen ISS:ltä.

– Järjestelmän avulla voimme löytää optimaalisen toimintatavan eri kohteisiin. Lopputuloksena on energian-, veden- ja työtuntien kulutuksen suhteen kaikkia hyödyttävä työtapa.

Siivousalan lainsäädäntö ja kemia kehittyvät koko ajan.

– Siivoojan koulutuksen, tiedon jakamisen ja toiminnan kehittämisen on oltava systemaattista, Tarhanen sanoo.

Alan uusin tekniikka ja tietotaito tuodaan systemaattisesti osaksi pesuprosesseja.

Tähän tarpeeseen luotiin elintarvikehygienian koulutusohjelma ISS Proof. Koulutussisältöjä on rakennettu yhdessä ISS:n avainasiakkaiden sekä kemikaali- ja laitetoyttajien kanssa. Yhteistyö hyödyttää kaikkia.

– Tarvitsemme laadukkaan kemikaali- tai laitetoyttajan. Toisaalta testaamme toimitettujen tuotteiden ja tekniikkaa, Tarhanen kuvailee.

– Asiakkaamme puolestaan saavat entistä osaavampaa väkeä töihin ja tehokkaamman työprosessin, täydentää elintarviketeollisuuden palveluista vastaava asiakkuusjohtaja Tero Yliselä ISS:ltä.

Osaamista kartuttamalla varmistetaan ennen kaikkea tuoteturvallisuus ja toiminnan tehokkuus. Kouluttautuminen synnyttää myös muuta positiivista.

– Ihmisten motivaatio kasvaa. He alkavat pohtia mahdollisuuksia kehittää työtään ja uskaltavat kyseenalaistaa, Yliselä sanoo.

[LÄHDE: ISSUE 14.8.2015](#)

Service with the Human Touch

Asiakkaalle tarjottu palvelu perustuu henkilökohtaiseen läsnäoloon ja kokemukseen, The Power of the Human Touchiin. ISS:läisille se tarkoittaa käytännössä sitä, miten asiakaskohtaamisessa luodaan unohtumattomia palvelukokemuksia. Näitä palvelukohtaamisia harjoitellaan konsernin tärkeimmän palvelukulttuurin muutosta tukevan ohjelman, Service with a Human Touchin kautta. Valmennusohjelman tavoitteena on rakentaa vahvaa palvelukulttuuria ja kykyä olla asiakasta 'askeleen edellä'. Kyky ja halu tunnistaa asiakkaan tarpeet ja vastata niihin erinomaisella palvelulla kiteyttää ohjelman tavoitteet.

Asiakkaalle tarjottu palvelu perustuu henkilökohtaiseen läsnäoloon ja kokemukseen.

Osaamista on vahvistettu kymmenissä avainasiakkuuksissa ja tavoitteena vuodelle 2016 on tavoittaa koko avainasiakkuuksissa työskentelevä henkilöstö Suomessa.

Konsernitasolla Service with a Human Touch on jalkautettu 47 maahan, sisäisiä kouluttajia on 600, koulutettuja työntekijöitä on yli 35 000 ja keskimäärin loppukäyttäjien asiakastyytyväisyys on noussut 15 prosenttia.

Lisäksi esimiehille tarjotaan työkaluja ja tukea siihen, kuinka opitut asiat saadaan elämään arjessa. Jatkuvalle kehittämisellä taataan erinomainen palvelukokemus.

[BlogISSa: Esimies, auta asiakaspalvelijaa oivaltamaan työnsä merkitys](#)

CASE

Aulapalvelut digiaikaan



Aulahenkilökunta panostaa asiakkaan kohtaamiseen ja palvelemiseen.

Digitalisaatio tulee ISS:n arkeen. Asiakkaalle tämä näkyy entistä monipuolisempänä ja joustavampana palveluna sekä läpinäkyvyytenä ja reaaliaikaisuutena. Automaation hoitaessa monet rutiineista aikaa säästyy asiakaskohtaamiin.

Meille yrityksen brändi on yhtä kuin asiakaspalvelu. Tarjoamme palveluita, jotka helpottavat asiakkaidemme arkea ja tukevat asiakasvuorovaikutusta.

– Meille yrityksen brändi on yhtä kuin asiakaspalvelu. Tarjoamme palveluita, jotka helpottavat asiakkaidemme arkea ja tukevat asiakasvuorovaikutusta, kertoo ISS Security Oy:n aulapalveluiden johtaja Eeva-Riitta Tuominen.

Uudet digitaaliset ratkaisut tukevat vastaanottojen asiakasvuorovaikutusta. ISS tarjoaa asiakkailleen yhteistyössä Elisan kanssa tableteilla ja älypuhelimilla toimivan aulasovelluksen.

Asiakkaalle lähetettävästä sähköisestä kutsusta löytyy vierailukohteen yhteystiedot ja saapumisohteet, saavuttuaan paikalle vieras kirjaa itse vierailunsa ja vastaanottajalle lähtee automaattinen ilmoitus saapuneesta. Aulahenkilökunta

voi näin keskittyä entistä paremmin asiakkaan kohtaamiseen. Vierailun jälkeen sovelluksen avulla on mahdollista lähettää erilaisia jälkihoitoviestejä.

– Aulasovellus on kokonaisvaltainen vierailun hallinnan työkalu. Sen kautta asiakkaamme saavat myös hyvän vierailijarekisterin, ja palavereiden onnistumista pystytään seuraamaan palautteiden kautta, toteaa ISS Security Oy:n tuoteIT-hankinnoista vastaava johtaja Juhani Kipinoinen.

– Palvelupolkuajattelumme mukaan palvelukokemus alkaa jo siitä kun asiakas saa kutsun vierailuun, ja päättyy vasta kun hän on poistunut. Uusi aulasovellus tukee tätä ajatusta mainiosti, komppaa Eeva-Riitta.

LÄHDE: ISSUE 15.10.2015

Key Account Manager Certification (KAMC)

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

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

4.4 Asiakasviestintä

ISS Palveluiden asiakasviestintä tapahtuu monella eri tavalla. Asiakasvastaavat viestivät asiakkaittensa yhteyshenkilöiden kanssa ja asiakkailta työskentelevät ISS:laiset viestivät päivittäin useiden asiakkaiden henkilöstöön kuuluvien kanssa. Tämän päivittäisen viestinnän apuna toimivat viestinnän linjaukset, ohjeet ja materiaalit asiakasviestintään.

Asiakkaille tarjotaan lisäarvoa sähköisellä uutiskirjeellä.

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

4.5 Asiakastyytyväisyys

ISS:llä toteutetaan konserni- ja Suomi-tasoisia asiakastyytyväisyyskyselyjä. Konsernin kyselyissä asiakastyytyväisyyttä mitataan nimetyissä asiakkuuksissa. Suomi-tason kysely on laajempi. Kummallekin kyselylle asetetaan tavoitteita ja tulosten mukaisesti laaditaan toimenpidesuunnitelmia ja niitä toteutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Näihin kyselyihin vastaavat sellaiset asiakkaan edustajat, jotka tuntevat sopimuksen.

ISS:llä toteutetaan asiakas- ja käyttäjätyytyväisyyskyselyjä. Kummatkin johtavat asiakkaan kanssa tehtäviin kehittämistoimenpiteisiin.

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

5. Yhteiskunnallinen toimija

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

5.1 Toiminnan yhteiskunnalliset vaikutukset

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

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

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

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

5.1.1 Kannattavuus lähtökohtana

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

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

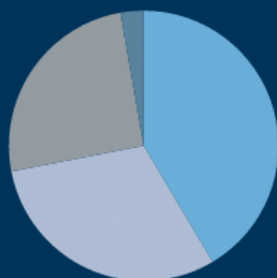
Vuonna 2015 ISS maksoi henkilöstökuluja yhteensä 309 miljoonaa euroa, josta palkkoja 248 miljoonaa euroa, eläkemaksuja 46 miljoonaa euroa ja muita henkilöstökuluja 15 miljoonaa euroa. ISS tilitti palkoista ennakonpidätyksiä 50,6 miljoonaa euroa ja veroja 5,5 miljoonaa euroa. Henkilöstövaltaisia palveluja tuottavana yrityksenä palkkojen ja sosiaalikulujen osuus kokonaiskuluista oli ISS:llä noin 80 prosenttia vuonna 2015.

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

[Lue lisää ISS Palvelut Oy:n taloudellisista tuloksista 2015](#)

5.2 Verojalanjälki

ISS Palvelut, Verojalanjälki 2015*



Arvonlisävero	82,9
Henkilöstöön liittyvät veroluonteiset maksut	61
Palkoista pidätetyt ennakonpidätykset	50,6
Tuloverot	5,5
YHTEENSÄ	200

*Luvut miljoonaa euroa

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

ISS:n verojalanjälki vuonna 2015 oli yhteensä 200 miljoonaa euroa. Henkilöstövaltaisia palveluita tuottavana yrityksenä palkkojen ja sosiaalikulujen osuus kokonaiskuluista oli noin 80 prosenttia. Henkilöstöön liittyviä veroluonteisia maksuja oli yhteensä 61 miljoonaa euroa ja työntekijöiden ennakonpidätyksiä 50,6 miljoonaa euroa.

200

ISS palvelut maksoi veroja
200 miljoonaa euroa 2015.

Tuloveroa ISS maksoi yhteensä 5,5 miljoonaa euroa. Arvonlisäveron osuus oli 82,9 miljoonaa euroa.

5.3 Harmaan talouden torjunta

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

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

ISS haluaa olla alan suunnannäyttävä harmaan talouden torjumisessa.

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

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

CASE

Luotettavuus hinnan ohi ykköskriteeriksi



On positiivista, että 71 prosenttia henkilöstöstämme pitää alan suurimpia yrityksiä vastuullisina työnantajina, sanoo ISS Palveluiden toimitusjohtaja Jukka Jäämaa.

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

ISS Palveluiden teettämässä kiinteistöpalvelualan mainetutkimuksessa luotettavuus ja varmuus nousivat tärkeimmiksi kriteereiksi kiinteistöpalveluiden toimittajan valinnassa. Kaksi kolmannesta vastaajista nimesi tärkeimmäksi luotettavuuden. Vielä vuonna 2007 tärkeimpänä kriteerinä oli hinta tai hinta-laatusuhde. Silloin sen nosti kärkeen 71 prosenttia vastaajista, nyt enää puolet.

– Tämä on positiivinen uutinen. Toivottavasti tässä ollaan pääsemässä tilanteesta, jossa palveluntoimittajien kilpailuksessa vain halvin hinta ratkaisee, kommentoi Kiinteistötyönantajat ry:n toimitusjohtaja Pia Gramén.

Kiinteistö- ja toimistopalveluun liitetään tutkimuksen mukaan useimmiten siivous, kiinteistönhuolto ja turvallisuuspalvelut. Nämä kaikki mainitsi vähintään neljä viidestä vastaajasta. Noin 40 prosenttia vastaajista nimesi kiinteistötekniset palvelut ja ruokailupalvelut. Integroitujen kokonaispalveluratkaisujen tunnettuus oli vielä heikommalla tasolla.

Neljä viidestä vastaajasta pitää kiinteistöpalvelualaa merkittävänä Suomen rakennuskannan hoitajana. Lähes yhtä tärkeänä nähtiin yritysten rooli työllistäjänä. Johtamistaitoja kuitenkin epäiltiin: vain 30 prosenttia vastaajista luottaa alan yritysten taitoon johtaa ihmisiä.

– Omalla henkilöstöllämme on kuitenkin selvästi parempi kuva alalla johtamisesta. Lisäksi 71 prosenttia henkilöstöstämme pitää alan suurimpia yrityksiä vastuullisina työnantajina. Tämä on positiivista, koska ihmisten johtaminen on palvelualalla kriittinen menestystekijä, ISS Palveluiden toimitusjohtaja Jukka Jäämaa painottaa.

Yli kaksi kolmesta vastaajasta uskoi, että kiinteistöpalvelualan suurimmat yritykset toimivat aktiivisesti harmaan talouden torjumiseksi. ISS:n oman henkilöstön luottamus oli vielä suurempaa.

– Emme hyväksy harmaata taloutta. Henkilöstömme on pääsääntöisesti ISS:n omassa palveluksessa emmekä ketjuta hankintoja, Jäämaa kertoo.

LÄHDE: ISSUE 14.8.2015

5.4 Merkittävä työllistäjä

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.

80

ISS työllistää liki 80 eri kansallisuutta.

ISS:n henkilöstöstä oli vuonna 2015 alle 25-vuotiaita liki 16 prosenttia ja yli 55-vuotiaita yli 18 prosenttia. Vuonna 2015 ISS työllisti kaikkiaan noin 80 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.

1 000

ISS työllisti 1000
kesätyöntekijää.

Vuonna 2015 ISS:llä oli avoinna liki 4 000 tehtävää. ISS:llä on merkittävä rooli myös maahanmuuttajien ja nuorten työllistämässä. ISS on lisäksi yksi suurimmista kesätyöpaikkoja tarjoavista yrityksistä koko maassa. ISS rekrytoi noin 1 000 kesätyöntekijää eri puolilla maata vuonna 2015.

Vuonna 2015 ISS Palvelut Oy työllisti 1 738 uutta työntekijää vakituisiin työsuhteisiin ja 2 033 työntekijää määräaikaisiin työsuhteisiin. Määräaikaiset työntekijät sisältävät myös kesätyöntekijät ja muut kausiluontoiset työntekijät. Henkilöstön vaihtuvuus vuonna 2015 oli koko henkilöstön osalla 21,8 prosenttia. Vuonna 2015 ISS:llä tehtäviä vaihtoi yli 400 henkilöä. Sisäisen työnkierron ja urapolun rakentamisen mahdollisuudet ovatkin ISS:llä erittäin hyvät.

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.

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.

CASE

Vastuullista kesätyötä



Mielenkiinto työtä kohtaan syntyy erilaisten ihmisten kohtaamisesta ja omien taitojen kehittämisestä monipuolisissa tehtävissä.

ISS Palvelut palkkaa vuosittain satoja kesätyöntekijöitä. Yksi heistä on Siiri Kettunen. Kokemus erilaisista asiakas-kontakteista ja siivoustyöstä sekä aktiivinen kiinnostus monipalvelutehtäviä kohtaan johdattivat hänet kesätöihin monipalvelutyöntekijäksi ISS Palveluihin.

– Siirin tausta tuki näkemystä siitä, että hän oli oikea henkilö hoitamaan monipalvelutehtäviä pankkimailmassa. Täällä kesätyöntekijät pääsevät tekemään ainutlaatuisia työtehtäviä ja vastuullista työtä, kertoo ISS Palveluiden palvelupäällikkö Petri Nousiainen.

Siirin päivät koostuvat asiakkaiden vastaanottamisesta ja palvelemisesta pankin tallelokeropalveluissa. Mielenkiinto työtä kohtaan syntyy erilaisten ihmisten kohtaamisesta ja omien taitojen kehittämisestä monipuolisissa asiakaspalvelutehtävissä.

– Mielenkiintoisinta työssä on ollut päästä kohtaamaan erilaisia ihmisiä ja työskennellä monipuolisessa ympäristössä, Siiri kuvailee.

ISS:llä kesätyöntekijöiden työtehtävät suunnitellaan vastaamaan nuoren osaamistasoa, ja perehdytyksessä käydään läpi omat tehtävät sekä asiakkaan odotukset.

– Perehdytys on ollut suoraviivaista ja selkeää. Asiat ovat sujuneet työntekijän kannalta helposti, Siiri kiittää.

LÄHDE: KESÄDUUNI.ORG

5.5 Vastuullisuus hankinnoissa

ISS:llä on yhteisiä kansainvälisiä toimittajia, alueellisia toimittajia Pohjois-Euroopan alueella sekä Suomen omia maakoh-
taisia toimittajia. Materiaalitoimittajissa on kansainvälisiä ja pohjoiseurooppalaisia toimittajia. Lähes kaikki alihankinta teh-
dään paikallisesti Suomessa. Myös kansainvälisissä materiaaliostoissa käytetään paikallisia tukkureita ja logistiikkakump-
paneita.

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

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

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

Lisäksi huomioidaan kumppanin liiketoiminnan ja tuotteiden laatu sekä logistiset kanavat. HSEQ-kysely pyydetään täyttä-
mään aina sopimuksen uusimisen yhteydessä sekä uutta sopimusta tehdessä.

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 vastuulli-
suusasiat.

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

Alihankkijoilta ostettiin vuonna 2015 palveluita 57 miljoonalla eurolla ja materiaaleja 43 miljoonalla eurolla. Materiaalihan-
kinnoista 89,3 prosenttia menee sopimustoimittajien kautta.

Alihankkijoilta ostettiin vuonna 2015 palveluita 57 miljoonalla eurolla ja materiaaleja 43 miljoonalla eurolla.

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

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

Toimittaja-auditointeja tehtiin tärkeimpien alihankkijoiden osalta 2015. Vuonna 2016 tullaan tekemään vähintään 10 uutta auditointia.

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

Logistiikka ja työkoneet

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

Myös kaikkiin vuoden 2012 alun jälkeen toimitettuihin tuotantoautoihin on asennettu GPS-laite, jotta niiden ajoreittejä voidaan suunnitella entistä tehokkaammin. Vuoden 2013 alusta luovutettuihin autoihin kuuluu myös taloudellisen ajon valmennus kuljettajille. Lisäksi ISS on määritellyt, että sen työsuuhdeautojen 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 annostelujärjestelmiä. Puhdistusaineissa ISS suosii tiivisteitä, jotta voidaan säästää pakkausmateriaaleissa ja tehostaa kuljetuksia. ISS:llä on tavoitteena lisätä ympäristömerkittyjen tuotteiden osuutta.



ISS:llä on tavoitteena lisätä ympäristömerkittyjen tuotteiden osuutta.

[Lue lisää ISS:n ympäristövastuusta](#)

Vaatteiden kierrätys

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

5.6 Sidosryhmäsuhteet ja viestintä

ISS teetti keväällä 2015 maine- ja vastuullisuustutkimuksen, jossa kartoitettiin ISS:n keskeisten sidosryhmien näkemyksiä ISS:stä ja heidän odotuksiaan ISS:ää kohtaan. Tutkimuksen tuloksia käytettiin myös ISS:n yritysvastuun keskeisimpien vaikutusten määrittämiseksi.

[Lue lisää ISS:n olennaisuusanalyysistä](#)

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 yritysvastuuseen liittyviä ulottuvuuksia ovat energia- ja materiaalitehokkuuden parantaminen, henkilöstön osaamisen ja johtamisen kehittäminen, vastuu asiakkaalle sekä harmaan talouden ja korruption torjunta.

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

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

ISS:n toimitusjohtaja Jukka Jäämaa on Kiinteistötyönantajat ry:n hallituksen jäsen. Henkilöstöjohtaja Sirpa Huuskonen on Helsingin seudun kauppakamarin Koulutus- ja työvoima-asiainvaliokunnan varapuheenjohtaja. Lisäksi hän on Kiinteistötyönantajat ry:n vaalivaliokunnan jäsen ja eläkevakuutusyhtiö Elon työntekijöiden neuvottelukunnan varapuheenjohtaja.

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

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

5.7 Henkilöstöedustus

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

ISS:llä oli vuonna 2015 yhteensä 50 luottamushenkilöä, 14 kokopäiväistä työntekijöiden työsuojeluvaltuutettua sekä 13 toimihenkilöiden ja yksi ylempien toimihenkilöiden oto-työsuojeluvaltuutettua. Konserniyhteistyöryhmä kokoontui vuonna 2015 neljä kertaa. Lisäksi pidettiin luottamusmiespäivän yhteydessä yhteinen vuosittainen yhteistoimintakokous, johon kutsuttiin kaikki luottamusmiehet. Kokopäiväiset työsuojeluvaltuutetut tapasivat työsuojeluvaltuutettujen päivillä 6 kertaa vuoden 2015 aikana. Työsuojelutoimikunta kokoontui vuonna 2015 neljä kertaa.

50

Vuonna 2015 ISS:llä oli 50 luottamushenkilöä.

5.7.1 Liikkeenluovutukset

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

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

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

Liikkeenluovutusten määrä 2004–2015

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Liikkeenluovutuksia	12	11	12	14	13	14	9	8	6	13	8	6
Henkilömäärä	86	64	66	380	90	602	60	117	88	162	45	16

5.8 Sponsorointi



Vuonna 2015 ISS tuki lasten liikkumista ja harrastustoimintaa.

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.

Vuonna 2015 ISS tuki lasten liikkumista pitkäaikaisen tukikohteensa Icehearts ry:n kautta ja osallistui lisäksi nuorten harrastustoiminnan tukemiseen Tukikummit ry:n kautta.

Syksyllä 2012 ISS solmi yhteistyösopimuksen Yrityskylän kanssa. Se on kuudesluokkalaisille suunnattu yhteiskunnan, työelämän ja yrittäjyyden oppimisympäristö. Toimintaa jatkettiin ja laajennettiin vuonna 2013 ja edelleen vuosina 2014 ja 2015.

6. GRI-taulukko

ISS:n yritysraportti 2015 sisältää perustiedot ISS Palvelut Oy:n taloudellisesta, yhteiskunnallisesta sekä ympäristöön ja henkilöstöön liittyvästä toiminnasta 1.1.–31.12.2015. ISS Palvelut Oy:n edellinen yritysraportti julkaistiin 1.4.2015. Seuraava ISS:n yritysraportti julkaistaan keväällä 2017.

Raportin sisällön määrittelyprosessi

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

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

Sidosryhmätutkimuksessa pyydettiin niin sisäisten kuin ulkoisten sidosryhmien näkemyksiä ISS:n toiminnasta, vastuullisuudesta sekä tärkeimmistä kehityskohteista. Sidosryhmätutkimuksen keskeisiä tuloksia käytiin läpi ISS:n sisäisessä työpajassa, johon osallistui edustajia ISS:n eri yksiköistä. Tulokset koottiin olennaisuusmatriisiin, jossa kiteytyy sidosryhmien näkemykset ja odotukset ISS:n vastuullisuuteen liittyen. Matriisi on esitetty luvussa 1.8.1.

Tuloksia käsiteltiin myös ISS:n HSEQ-ohjausryhmässä (Health, Safety, Environment, Quality -ohjausryhmä). Tutkimuksen, työpajan ja HSEQ-ohjausryhmän työn lopputuloksena kiteytettiin ISS:n keskeiset vastuullisuusteemat, jotka on esitetty luvussa 1.8.

ISS päivitti keväällä 2015 olennaiset vastuullisuusteemat sidosryhmätutkimuksen ja sisäisen työskentelyn avulla.

GRI olennaiset näkökohdat ja laskentarajat

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

ISS PALVELUIDEN
PAINOPISTEALUEET

GRI G4 -NÄKÖKOHDAT

NÄKÖKOHTIEN
LASKENTARAJAT

VASTUULLINEN KUMPPANI

- | | | |
|---|--|---------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Eettiset periaatteet • Lakien ja asetusten kunnioittaminen • Toiminnan läpinäkyvyys • Tehokas viestintä • Riskienhallinta | <ul style="list-style-type: none"> • Määräystenmukaisuus • Lahjonta ja korruption vastaisuus • Taloudelliset tulokset | ISS:n oma toiminta, Yhteiskunta |
|---|--|---------------------------------|

IHMISET OVAT VOIMAVARAMME

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

VASTUU YMPÄRISTÖSTÄ

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

ASIAKKAAN ASIALLA

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

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

- Energiatehokkuuden ja sisäilmaolosuhteiden varmistaminen
- Asiakkaan jätteiden kierrätyksen ja hyötykäytön tehostaminen

YHTEISKUNNALLINEN TOIMIJA

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

GRI-sisältöindeksi

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

Yleinen sisältö

STRATEGIA JA ANALYYSI

G4-1	Toimitusjohtajan katsaus	1.4 Toimitusjohtajan katsaus	
G4-2	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	1.2 Taloudelliset tunnusluvut 2015 1.4 Toimitusjohtajan katsaus 1.8 Keskeiset vastuullisuusteemat 1.9 Yritysvastuuohjelma 5 Yhteiskunnallinen toimija	Riskejä käsitellään laajasti ISS-konsernin vuosikertomuksessa: www.annualreport.issworld.com/2015/

ORGANISAATION TAUSTAKUVAUS

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

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTISSA	KOMMENTIT
G4-5	Organisaation pääkonttorin sijainti	1.1 ISS lyhyesti	
G4-6	Toimintamaiden lukumäärä ja maat, joissa organisaatio toimii tai jotka ovat merkittäviä raportissa kuvattujen olennaisten yritys vastuun näkökohtien osalta	1.1 ISS lyhyesti	
G4-7	Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	1.1 ISS lyhyesti	
G4-8	Markkina-alueet	1.1 ISS lyhyesti 2.2 Henkilöstö lukuina	
G4-9	Raportoivan organisaation koko	1.1 ISS lyhyesti	
G4-10	Henkilöstön määrä työsuhteen ja työsopimuksen mukaan, alueellisesti ja sukupuolen mukaan jaoteltuna	2.2 Henkilöstö lukuina	
G4-11	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	2.2 Henkilöstö lukuina	Suomessa kaikki työntekijät kuuluvat TES:n piiriin
G4-12	Organisaation toimitusketju	5.5 Vastuullisuus hankinnoissa	
G4-13	Merkittävät muutokset organisaation koossa, rakenteessa, omistusrakenteessa tai toimitusketjussa raportointijaksolla	1.1 ISS lyhyesti	
G4-14	Varovaisuuden periaatteen soveltaminen	ISS-konsernin vuosikertomus ja yritys vastuuraportti: www.annualreport.issworld.com/2015/ www.responsibility.issworld.com/report2015/	
G4-15	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	1.5 Johtaminen 1.7 Yritysvastuun johtaminen	
G4-16	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	5.6 Sidosryhmäsuhteet ja viestintä	

TUNNISTETUT OLENNAISET NÄKÖKOHDAT JA LASKENTARAJAT

G4-17	Konsernin laskentaraja	6 GRI	
G4-18	Raportin sisällön määrittely	6 GRI	
G4-19	Olennaiset näkökohdat	6 GRI	
G4-20	Olennaisia näkökohtia koskevat laskentarajat organisaation sisällä	6 GRI	

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTISSA	KOMMENTIT
G4-21	Olennaisia näkökohtia koskevat laskentaraja organisaation ulkopuolella	6 GRI	
G4-22	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	6 GRI	
G4-23	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarajoissa	6 GRI	

SIDOSRYHMÄVUOROVAIKUTUS

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

RAPORTIN KUVAUS

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

HALLINTO

Hallintorakenne ja kokoonpano

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

LIIKETOIMINNAN EETTISYYS

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

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

Erityinen sisältö

JOHTAMISTAVAN KUVAUS

Yleinen johtamistavan kuvaus (DMA)	1.5 Johtaminen 1.7 Yritysvastuun johtaminen	
------------------------------------	--	--

Taloudellinen vastuu

DMA: [1.5 Johtaminen](#)

Taloudelliset tulokset

G4-EC1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	1.2 Taloudelliset tunnusluvut 2015	
--------	--	--	--

Väilliset taloudelliset vaikutukset

G4-EC8	Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus	5.1 Toiminnan yhteiskunnalliset vaikutukset 5.2 Verojalanjälki 5.4 Merkittävä työllistäjä 5.5 Vastuullisuus hankinnoissa	
--------	---	---	--

Ostokäytännöt

DMA: [5.5 Vastuullisuus hankinnoissa](#)

G4-EC9	Paikallisten ostojen osuus merkittävässä toimipaikoissa	5.5 Vastuullisuus hankinnoissa	Raportoitu osittain (ostojen euromääriä ei ole raportoitu alueittain)
--------	---	--	---

Ympäristövastuu

DMA: [3.1 Ympäristöjohtaminen](#)

Materiaalit

G4-EN1	Materiaalien käyttö painon tai määrän mukaan	3.2 Palvelujen ympäristövastuu	Raportoitu osittain (siivousaineiden kulutus)
--------	--	--	---

Energia

G4-EN3	Organisaation oma energian kulutus	3.3 Oman toiminnan ympäristövastuu	
G4-EN6	Energiankulutuksen vähentäminen	3.1 Ympäristöjohtaminen 4.2 Asiakkaan vastuullisuuden edistäminen	Raportoitu osittain

Vesi

G4-EN8	Kokonaisvedenotto vesilähteittäin	3.3 Oman toiminnan ympäristövastuu	
--------	-----------------------------------	--	--

Päästöt

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

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

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTISSA	KOMMENTIT
	Toimittajien yhteiskunnallisten vaikutusten arviointi	DMA: 1.5 Johtaminen 1.7 Yritysvastuun johtaminen 5.5 Vastuullisuus hankinnoissa	
G4-S09	Prosenttiosuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu yhteiskunnallisiin vaikutuksiin liittyvien kriteerien mukaisesti	1.9 Yritysvastuuohjelma 5.5 Vastuullisuus hankinnoissa	
	Tuotevastuu	DMA: 1.5 Johtaminen 1.7 Yritysvastuun johtaminen 4.1. Rääätälöidyt, tehokkaat palvelut	
	Asiakkaiden terveys ja turvallisuus		
G4-PR5	Asiakastyytyväisyystutkimusten tulokset	4.5 Asiakastyytyväisyys	Raportoitu osittain