
1. Vastuullinen kumppani

ISS Palvelut on Suomen johtava kiinteistö- ja toimitilapalveluyritys ja yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista. Tehtävänäme on palvella asiakkaitamme vastuullisesti, tehokkaasti ja ihmisläheisesti. Toimintamme nojaa henkilöstön osaamiseen ja hyvinvointiin, taloudelliseen kannattavuuteen, ympäristöasioiden laaja-alaiseen huomioimiseen sekä läpinäkyvään ja tehokkaaseen johtamiseen ja yrityskulttuuriin.

1.1 ISS lyhyesti

ISS toimii valtakunnallisesti noin 300 kunnassa ja työllistää lähes 8 000 työntekijää.

ISS auttaa asiakkaitaan saavuttamaan omat tavoitteensa luomalla palveluratkaisun, joka koostuu siivous-, kiinteistön ylläpito-, ruokailu- ja turvallisuuspalveluista sekä muista näihin liittyvistä tukipalveluista. ISS vastaa asiakkaidensa tarpeisiin kiinteistöjen koko elinkaaren ajan: aina suunnittelusta käytön aikaisiin ylläpito- ja käyttäjäpalveluihin.

ISS:lle on tärkeää tuntee asiakkaan toimintaympäristöt, perehtyä asiakasorganisaatioidensa ydintoimintaan ja näin rakentaa asiakkaan näköisiä kokonaispalveluratkaisuja. Tavoitteenamme on huolehtia kokonaisvaltaisesti yhä laajemmista ja vaativammista palvelukokonaisuuksista, jolloin asiakkaamme voivat vapauttaa omia voimavarojaan ja keskittyä omaan ydintoimintaansa.

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

ISS toimii valtakunnallisesti noin 300 kunnassa ja työllistää noin 8 000 työntekijää. Pääkonttori sijaitsee Helsingissä. ISS Palvelut on osa kansainvälistä ISS-konsernia, joka toimii 74 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 74 maassa ympäri maailmaa. Konsernin pääkonttori sijaitsee Kööpenhaminassa. ISS:n maailmanlaajuinen liikevaihto vuonna 2017 oli 10,73 miljardia euroa. ISS työllistää 488 946 henkilöä.

ISS-konsernin pääomistajat Artisan Partners Limited Partnership, KIRKBI Invest A/S ja BlackRock Inc. 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 integroituja kokonaispalveluratkaisuja sekä yksittäis- ja monipalveluita asiakkaiden tarpeen mukaan.

ISS tarjoaa asiakkailleen integroituja kokonaispalveluratkaisuja sekä yksittäis- ja monipalveluita asiakkaiden tarpeen mukaan.

Kiinteistöpalvelut

ISS tuottaa liike- ja toimistokiinteistöjen sekä teollisuuden ja julkisten kiinteistöjen teknisiä huoltopalveluita, korjauspalveluita ja uudistamishankkeita. ISS:llä on saumaton ja katkeamaton palveluketju kiinteistön suunnittelusta hallintaan ja ylläpitoon, koko kiinteistön elinkaaren ajan.

Kiinteistöhuolto varmistaa päivittäin kiinteistön toimivuuden, tekee ennakko- ja huolehtii piha- ja viheralueista. Tekniset palvelut varmistaa, että sähkötekniikka, kylmätekniikka, paloturvallisuus, rakennusautomaatio, LVI-tekniikka, tele- ja turvajärjestelmät sekä korjaustyöt hoituvat ympäri Suomen olevissa kohteissamme.

Energia- ja ekotehokkuuspalvelut hoitavat kiinteistöjen olosuhde- ja energianhallintapalvelut. Tilapalvelut tarjoaa toimintaympäristöjen kehitystä, sisustussuunnittelua, tilasuunnittelua ja tilahallintaa kaikkiin ympäristöihin.

Jokaisen projektin läpiviennistä vastaa ammattitaitoinen työn johto.

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. Arjessa 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.

Jokainen henkilöstöravintola ja ateriapalvelu räätälöidään asiakkaan tarpeita vastaavaksi.

Turvallisuuspalvelut

Osana kokonaispalveluratkaisuaan ISS tarjoaa turvallisuuspalveluita, joita tuotetaan yhteistyössä alan johtavien toimijoiden kanssa. Turvallisuuspalveluissa yhdistyvät asiantuntija- ja vartiointipalvelut, turvallisuusjärjestelmät sekä tekniikkaan liitetyt etäkäyttöpalvelut. Perinteisten vartiointipalveluiden lisäksi ISS tuottaa kokonaisturvallisuuden ratkaisuja, joissa yhdistyvät strategiset, taktiset ja operatiiviset turvallisuuden tasot.

Tukipalvelut

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

[Lue lisää ISS:n palveluista](#)

CASE**ISS:llä laatua arvioidaan 100 kertaa päivässä**

Laatu ja lupausten lunastaminen ovat ISS:läisille kunnia-asioita, joista ei tingitä. Kaiken takana on huolellisesti laadittu ja alati kehittyvä laadunarviointijärjestelmä. ISS:n palveluiden laatu on määritelty ytimekkäästi: laatua on se, että kohteessa on tehty kaikki, mitä asiakkaalle on luvattu.

– Laadunarvioinnissa tutkitaan, onko palvelu suoritettu palvelukuvauksen mukaisesti, löytyykö kohteesta sopimukseen kuulumattomia tarpeita ja ovatko työvälineet, vaatetus ja käyttäytyminen palvelukuvauksen mukaisia, kertoo ISS Palveluiden laaturaportin Veli-Matti Simola.

Laadunarvioinnin on tarkoitus auttaa työntekijää tekemään työnsä paremmin ja antaa esimiehelle tärkeää tietoa siitä, mihin on jatkossa syytä panostaa. Asiakkaat hyötyvät niin ikään arvioinnista, koska se lisää luottamusta ISS:n toimintajärjestelmiin ja omaan työnvalvontaan.

Vuonna 2017 laadunvalvonnassa otettiin käyttöön mobiilisovellus, johon havainnot voi merkitä kätevästi. Uusi sovellus on korvannut tähän asti tabletilla tai käsin esimiehen tulostamalle raporttipohjalle täytetyt arviointilomakkeet, joista tiedot on syötetty myöhemmin järjestelmään. Sovelluksen etu on, että se toimii myös offline-tilassa. Se helpottaa laadunvalvontaa esimerkiksi isoissa teollisuuslaitoksissa, joissa mobiiliverkko on usein heikko.

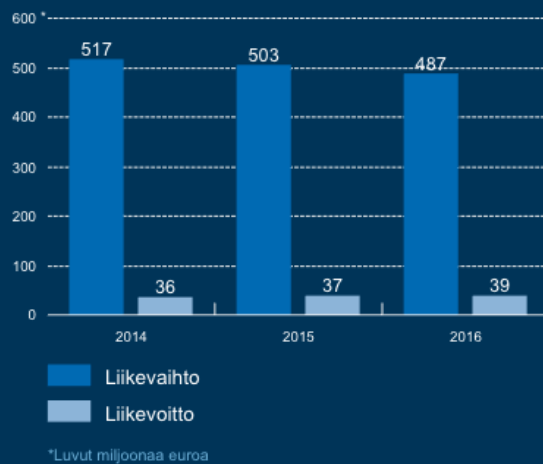
Arvioinnin suorittamisesta vastaa ISS:n edustaja, joka valitsee arvioitavat osa-alueet, suorittaa arvioinnin, kirjaa havainnot ja määrittelee korjausaikataulun. Käytännössä arviointi kestää korkeintaan parikymmentä minuuttia. Myös asiakkaan ääntä kuullaan, ja hän hyväksyy ISS:n korjausaikatauluehdotuksen.

– Hyvässä arviointiraportissa on selkeästi kirjattuna havainnot ja poikkeamien korjausaikataulu sekä korjauksista vastaavien henkilöiden nimet. Arvosana on toissijainen asia, Simola summaa.

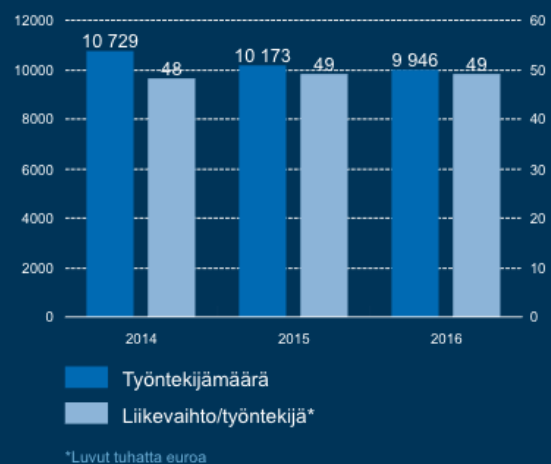
ISS Palveluiden laatua ohjataan myös ulkoisilla auditoinneilla. ISS:lle on myönnetty juuri ISO 9001 -laatusertifikaatit, ISO 14001 ympäristöjohtamisen sertifikaatti sekä uusina ISO 22000 elintarviketurvallisuuden sertifikaatti ja OHSAS 18001 työterveys- ja työturvallisuusjohtamisen sertifikaatti.

1.2 Taloudelliset tunnusluvut

Liikevaihto / liikevoitto



Työntekijämäärän suhde liikevaihtoon



Liikevaihdon jakauma 2016 (%)



Siivouspalvelut	36,8
Kiinteistönhuolto ja tekniset palvelut	35,8
Turvallisuuspalvelut	14
Tukipalvelut	4,3
Ruokailupalvelut	6,6
Rakennuttamispalvelut	2,5

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

ISS Palvelut	2015	2016	2017
Liikevaihto, milj. euroa	503	487	420
Liikevoitto, milj. euroa	37	39	35
Liikevoitto, %	7,4	7,9	8,4

* Työntekijämäärä sisältää koko ISS Palveluiden henkilöstön.

ISS Palvelut	2015	2016	2017
Liikevaihdon kasvu, %	-0,6	-3,2	+0,42
Työntekijämäärä vuoden lopussa *	10 173	9 946	7 908
Kesätyöntekijöitä	1 053	1 086	800
Maksetut verot, milj. euroa	5,5	4,9	5,5
Henkilöstökulut, milj. euroa	309	304	243
Palkkojen osuus henkilöstökuluista, %	80	80	81
Maksetut palkat, milj. euroa	248	243	198
Palkoista ennakonpidätyksiä, milj. euroa	50,6	49,9	40,5
Eläkemaksuja, milj. euroa	46	44	35
Muut henkilöstökulut, milj. euroa	15	16	10
Ostetut tavarat, materiaalit ja palvelut, milj. euroa	153	143	139
Investoinnit, milj. euroa	5,9	5,4	4,1
Nettorahoituskulut, milj. euroa	2,6	1,9	1,6
Arvonlisäverot, milj. euroa	82,9	81,4	67,0

* Työntekijämäärä sisältää koko ISS Palveluiden henkilöstön.

1.3 Vuoden 2017 kohokohdat



TAMMIKUU

ISS Company Day -päivän aikana kiinteistöpalvelualan ammattilaiset perehdyttivät ISS:n johtajia työnsä arkeen. Company Dayhin osallistui ISS Suomen johtajia kaikilta liiketoiminta-aloilta sekä kehitys- ja tukiyksiköistä. He työskentelivät asiakkaiden luona siivous-, kiinteistön ylläpito-, turvallisuus-, ruokailu- ja tukipalveluiden tehtävissä. [Katso video](#)

112-PÄIVÄ



112-DAGEN | 112-DAY

HELMIKUU

Kansallista 112-päivää vietetään 11.2. Päivä on turvallisuustoimijoiden yhteinen kampanja arjen turvallisuuden parantamiseksi. Kampanjan avulla halutaan kiinnittää suomalaisten huomio tapaturmien ja vahinkojen ennaltaehkäisyyn kotona, töissä ja vapaa-ajalla. ISS osallistui teemapäivään aiempien vuosien tapaan.



MAALISKUU

ISS osallistui jälleen Vastuullinen kesäduuni 2017 -kampanjaan. Valta-kunnallisella kampanjalla edistetään nuorten pääsyä työelämään ja varmistetaan positiivinen kesätyökokemus.



HUHTIKUU

Maailmanlaajuinen ulkoistamisen ammattilaisten etujärjestö IAOP myönsi ISS:lle viisi tähteä eli korkeimman mahdollisen luokituksen. ISS saavutti Global Outsourcing 100 -listan kärkisijan viidettä vuotta peräkkäin. Yhtiö saavutti myös Super Star -luokituksen eli on saanut tähden kaikissa arviointikategorioissa ja pysynyt arviointien kärkijoukoissa vähintään viisi vuotta.

TAITAJA MÄSTARE HELSINKI AMMATTITAITOON SM-KILPAILUT MESSUKESKUS 15.–18.5.

TOUKOKUU

ISS:n ammattilaiset olivat mukana tuomareina ja lajiohjauksessa Taitaja2017:ssä eli ammattitaidon SM-kilpailuissa. Tapahtuman tarkoitus on tuoda esiin ja kehittää nuorten ammattitaitoa. Kilpailu järjestettiin Helsingin Messukeskuksessa 15.–18. toukokuuta. ISS tarjosi kesätyöpaikan neljälle Puhdistuspalvelut-kategorian finalistille.



KESÄKUU

ISS osallistui kansainväliseen kestävän kehityksen viikkoon, joka huipentui ISS:n globaaliin Zero Waste -päivään Maailman Ympäristöpäivänä 5.6.2017. Kampanja haastoi jokaisen viettämään yhden päivän roskaa tuottamatta. Kampanjaan osallistui 12 566 ISS:läistä 65 eri maasta.



HEINÄKUU

ISS-konsernin globaalin työterveys-, työturvallisuus- ja ympäristövision nimi on Suunta 100. Kesän aikana käynnistettiin Suunta 100 -terveyskampanja, jonka tarkoitus on kannustaa työntekijöitä ylläpitämään terveyttään ja kokonaisvaltaista hyvinvointiaan.



ELOKUU

Elokuussa ISS vietti kansallista Suomen Luonnon päivää, jota toteutettiin 100 päivää ennen Suomen 100-vuotista itsenäisyyspäivää. ISS:n pääkonttorilla ohjeistettiin henkilöstöä ja vierailijoita jätteiden synnyn ehkäisyyn ja tehokkaampaan lajitteluun luontoaiheisen tietovisailun avulla.



SYYSKUU

Bureau Veritas myönsi ISS:lle neljä sertifikaattia, joista uusina ISS Palveluiden valtakunnalliset OHSAS 18001 -työturvallisuus- ja työterveys-sertifikaatti sekä ISO 22000:2005 -elintarviketurvallisuussertifikaatti. ISS:llä on näiden lisäksi ISO 9001:2015 -laadunhallintajärjestelmäsertifikaatti ja ISO 14001:2015 -ympäristöjärjestelmäsertifikaatti. Sertifikaatit toimivat todistuksena siitä, että ISS toimii laadukkaasti ja lupaus-tensa mukaisesti.



LOKAKUU

ISS toimi valtakunnallisen oppisopimusviikon kumppanina. Oppisopimus on työelämälähtöinen tapa opiskella ammatti tai täydentää osaamistaan. ISS kouluttaa oppisopimuksella osajia kaikkiin palveluihin: siivoukseen, kiinteistöjen ylläpitoon ja ruokailupalveluihin.



MARRASKUU

ISS Global Management Trainee -ohjelman hakuaika alkoi. 1,5-vuotinen ohjelma on tarkoitettu vastikään korkeakoulusta valmistuneelle tulevaisuuden johtajalle, joka haluaa lähteä tekemään ISS:stä maailman parasta palveluyritystä. Mukana on 30 ISS-maata, ja globaalisti ohjelmaan valitaan lähes 60 valmennettavaa.



JOULUKUU

Joulukuussa pääkonttorilla järjestettiin vähävaraisille lapsille suunnattu Joulupuu-joululahjakeräys. Lisäksi asiakkaat kutsuttiin perinteisesti joulugitapahtumaan, jossa kirjoitimme yhdessä joulukortteja. ISS lahjoitti jokaisen kortin mukana elokuvaalipun Icehearts ry:n toiminnassa mukana oleville nuorille.

1.4 Toimitusjohtajan katsaus 2017



ISS Palveluiden toimitusjohtaja
Jukka Jäämaa.

Vuosi 2017 oli ISS Palveluille nousujohteinen. Veimme tammikuussa päätökseen edellisen vuoden puolella aloitetut yhteistoimintaneuvottelut, joiden päätteeksi organisoiduimme uudelleen, johtoryhmää myöten. Muutokset eivät ole koskaan helppoja, mutta yhä useammin ne ovat välttämättömiä. Toteuttamamme toimenpiteet ja strategiamme mukainen keskittyminen kokonaispalveluratkaisumme kehittämiseen johti siihen, että vuoden päätteeksi saatoimme todeta pitkästä aikaa olevamme kasvuyritys.

Kasvu-uralle pääsy on ollut kovan työn tulos. Palkinto työstä on se, että nyt voimme entistä innokkaammin tehdä lisää töitä: meillä on mahdollisuus investoida siihen, että pystymme kehittymään ja kehittämään toimintaamme yhdessä asiakkaidemme kanssa. Kiihtyvällä tahdilla muuttuvassa maailmassa ei voi haidella menneeseen eikä pysähtyä tähän hetkeen. Katseemme onkin tiiviisti digitalisoituvassa tulevaisuudessa. Asiakkaat vaativat meiltä ja me vaadimme itseltämme innovatiivisuutta, edelläkävijyyttä.

Vuoden aikana pääsimmekin monen asiakkaan kanssa sekä kokeilemaan että ottamaan vakituisen käyttöön monia edistyksellisiä ratkaisuja, muun muassa ultrapuhtaan veden, robotti-imurin ja yläpölyimurin, joista kerromme tässä yritysvastuuraportissa. Näissä yhdistyy asiakkaamme ja henkilöstömme kokema hyöty. Ne myös osaltaan edistävät työturvallisuutta ja ergonomisia työskentelytapoja.

Vuonna 2017 meille sattui 25 prosenttia edellisvuotta vähemmän tapaturmia. Turvallinen tapa olla, elää ja työskennellä on juurtumassa yritykseemme, meidän jokaisen asenteeseen. Siitä olen ylpeä.

Tavoitteellisesti kohti visiotamme

ISS:llä turvallisuus merkitsee paitsi sitä, että pääsemme terveinä kotiin joka päivä, myös sitä, että asiakkaidemme yritysturvallisuus on taattu. Jokainen ISS:läinen käy ensimmäisenä työpäivänään turvallisuuskoulutuksen. Turvallinen, harkittu ja laadukas toiminta perustuu asenteen ohella tietämykseen ja ymmärrykseen. Vuonna 2017 teimme myös paljon tutkimusta ja taustatyötä sen varmistamiseksi, että valmiutemme EU:n uuden tietosuojasetuksen mukaiseen toimintaan ovat kunnossa.

Mittaamme vuosittain asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyttämme. Siinä missä asiakastyytyväisyytemme jälleen parani, henkilöstökyselyssä saimme tuloksen, joka vaati analysointia. Henkilöstömme tyytyväisyys yrityksemme toimintaan parani kaikilla mittaamillamme osa-alueilla. Kuitenkin suositteluindeksi, niin sanottu NPS-luku, laski hieman ja oli nyt 31.

Teknisesti lasku johtui siitä, että sekä kaikkein korkeimpien että kaikkein kriittisimpien arvosanojen määrä väheni. Huolellisen analyysin jälkeen tulkitsimme osin ristiriitaisia tuloksia siten, että me ISS:läiset vaadimme yritykseltämme, itseltämme ja toisiltamme aiempaa enemmän. Näemme tämän myönteisenä kehityksenä: Visionamme on tulla maailman parhaaksi palveluyritykseksi. Tämä vaatii jatkuvaa parantamista, kehittämistä ja myös tavoitteiden nostamista.

Nykyiset ja tulevat ISS:läiset ovat tärkein voimavaramme

Palveluyrityksenä ja yhtenä Suomen suurimmista yksityisen sektorin työnantajista tärkein voimavaramme ovat 8 000 ammattilaistamme, jotka edustavat 75 kansallisuutta. Heidän ja tulevien ISS:läisten tavoittaminen on meille tärkeää.

Vuonna 2017 panostimme esimiestyön kehittämiseen ja avoimemman, viestivämmän yrityskulttuurin rakentamiseen. Tätä työtä jatkamme myös tänä vuonna. Sisäisen viestinnän tueksi otimme käyttöön uuden intranetin, ja koko henkilöstöämme palveleva, helmikuussa 2016 lanseerattu töISSä-digilehti sekä tuplasi että vakiinnutti lukijakuntansa.

Jotta osaamme palkata oikeat ihmiset oikeisiin asiakaskohteisiin, otimme vuoden 2017 aikana rekrytointitoiminnon takaisin talon sisälle ulkopuolisilta kumppaneiltamme. Uskomme, että ISS:n tavat, toiveet ja tavoitteet tuntevat rekrytoinnin ammattilaiset löytävät tarpeitamme vastaavat osaajat parhaiten.

Luottamalla ammattilaisiimme luomme palvelun, joka vie asiakkaamme tavoitteisiinsa – tämä on meidän missiomme, meidän tehtävämme, myös vuonna 2018.

Helsingissä maaliskuussa

Jukka Jäämaa
Toimitusjohtaja
ISS Palvelut

CASE

Johtajat käytännön töissä Company Dayssä



ISS Company Day on päivä, jolloin kiinteistöpalvelun ammattilaiset perehdyttävät ISS:n johtajia työnsä arkeen. Miten asiakaspalvelu, siivous ja kiinteistöhuolto sujuivat toimistotöihin tottuneilta? Sitä pääsivät kokeilemaan muiden muassa toimitusjohtaja Jukka Jäämaa, talousjohtaja Seppo Haapalainen, Kiinteistön ylläpitopalvelut -liiketoimintayksikön johtaja Riku Kolari sekä henkilöstöjohtaja Sari Suono.

Näin heiltä sujui vuoden 2017 Company Day.

Oikeat otteet

Toimitusjohtaja Jukka Jäämaan päivä alkaa Keilalahden kampukselta, jossa palveluohjaaja Liivia Mustonen vastaa toimitusjohtajan perehdyttämisestä. Ensin vedetään suojahansikkaat käsiin, sitten töihin.

Jäämaan työpäivän aikana tutuksi tulevat niin kahvipisteen alakaappien pyyhintä kuin moppauskin. Mustonen vastaa siitä, että työtehtävien lisäksi perehdytään myös hyvään ergonomiaan. Jäämaa kyselee kiinnostuneena Mustosen päivittäisistä työtehtävistä.

– Moppi pitää säätää oikealle korkeudelle, kasvojen tasalle, jotta ote on ergonominen. Muista myös välillä vaihtaa järjestystä, niin et tee työtä vain toista puolta rasittaen, Mustonen muistuttaa.

Data työkaluna

Tiedon pääkonttorin aulassa Jäämaa tutustuu ISS:n asiakaspalvelijana työskentelevän Teea-Kaisa Vikiön tehtäviin. Vikiö perehdyttää toimitusjohtajan neuvotteluhuoneiden varausjärjestelmien toimintaan, puheluiden hoitamiseen ja asiakkaiden digitaaliseen kirjautumisprosessiin.

Tiedon pääkonttori on Intelligent Building ja kerää nimensä mukaisesti jatkuvasti tietoa siitä, miten rakennuksessa liikutaan ja mitkä neuvotteluhuoneet ovat vapaina. ISS:n asiakaspalvelijat hyödyntävätkin dataa asiakaskohtaamisissaan.

– Kun asiakas tulee sisään, autamme häntä ilmoittautumaan itsepalvelupisteellä. Voimme tarkistaa sovelluksesta, missä vastaanottava henkilö liikkuu ja voimme ohjata vieraan kokouskeskukseen, asiakaspalvelija Lea Ryhänen kertoo asiakaspalvelua auttavasta järjestelmästä.

Monipalvelua Pohjois-Tapiolassa

Toimitusjohtaja Jäämaan ahertaessa Keilaniemessä talousjohtaja Seppo Haapalainen käynnistelee työpäiväänsä palveluohjaaja Eija Salosen opastuksessa. Ensimmäisenä vuorossa on frankkeeraus eli päivän postin leimaaminen postimaksukoneella.

Monipalvelukohteessa riittää tekemistä, ja postipalveluiden lisäksi Haapalainen pääsee tutustumaan yhdistelmäkoneeseen. Haapalaisen ohjaaja U?lle Narusk valvoo vieressä työturvallisuutta – ja sitä että lattiat puhdistuvat kunnolla.

Myös aulapalvelut tulevat tutuksi Valpuri Pallaskorven ohjauksessa. Asiakaspalvelu ja kulkukorttien ojentaminen sujuvat Haapalaiselta tottunein ottein ja hymy huulilla.

Työturvallisuushavaintoja Espoossa

Kiinteistön ylläpitopalvelut -liiketoimintayksikön johtaja Riku Kolari pääsee heti aamusta kiinni kiinteistöhuollon arkeen: magneettimatto pitää irrottaa lattiasta ruuvimeisselillä. Likaiset palat lähtevät huoltoon ja puhtaat naputellaan paikalleen. Seuraavaa työtehtävää ei tarvitse odottaa kauan, sillä vessan tukkeutunut lavuaari odottaa karhupump-pukäsittelyä.

Samalla Kolari saa pikaperehdytyksen työturvallisuuteen, sillä aukaisuun tarvittava aine saattaa aiheuttaa vakavia palovammoja. Kolari on varautunut turvallisuushavaintolomakkeilla, joihin havainnot voi kirjata heti ylös.

Postikierroksella

Helsingissä Alvar Aallon kadulla henkilöstöjohtaja Sari Suono käärii ruskeaa pahvia paketin ympärille. Paketin sisältö on särkyvää, ja postittaja Aleksi Lehtinen pitää huolta, että varoitusteippiä kiedotaan tarpeeksi koko paketin ympärille.

UPM:n pääkonttorilla on ISS:n monipalveluratkaisu, mutta tällä kertaa Sari Suono keskittyy postittamiseen. Pian paikalle saapuukin lähetyk, joka skannataan läpivalaisulla. Päivän päätteeksi Suono pääsee osallistumaan postikierrokselle toimistokerroksiin hakemaan kaikki lähtevät kirjeet.

1.5 Johtaminen

Kaikessa ISS:n toiminnassa noudatetaan seuraavia peruseriaatteita:

1. Lakien noudattaminen

Paikallisia lakeja ja määräyksiä noudatetaan aina.

2. ISS:n arvot ja johtamisen periaatteet

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

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

Jokaisen työntekijän velvollisuus on tuntea ja noudattaa myös ISS:n eettisiä periaatteita. Esimiehen tehtävänä on varmistaa, että ISS:n liiketoimintaa johdetaan eettisten periaatteiden mukaisesti ja että henkilöstö tuntee ne 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 Speak Up -menetelmä, jossa työntekijät voivat ilmiäntää 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:n Suomessa määrittelemä toimintapolitiikka kuvaa, miten yrityksen toimintaa ohjataan ja johdetaan niin, että yrityksen asettamat tavoitteet ja päämäärät toteutuvat. Toimintapolitiikan tueksi on määritelty ja dokumentoitu ISS:n toimintajärjestelmä.

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

Toimintajärjestelmän avulla 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 sertifioitua toimintajärjestelmää parannetaan jatkuvasti hyödyntämällä palautetta ja arviointoja. Toimintajärjestelmä perustuu seuraaviin standardeihin:

- ISO 9001:2015, laadunhallintajärjestelmät
- ISO 14001:2015, ympäristöjärjestelmät
- ISO 22000:2005, elintarviketurvallisuusjärjestelmät
- 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.

CASE

ISS:lle myönnetyt sertifikaatit kertovat laadukkaasta työstä



"Nämä sertifikaatit ovat meille tärkeitä välitodistuksia siitä, että teemme asioita lupaustemme mukaisesti", sanoo Jukka Jäämaa.

Bureau Veritas myönsi syyskuussa 2017 ISS:lle neljä sertifikaattia, joista uusia ovat ISS Palveluiden valtakunnalliset OHSAS 18001 -työturvallisuus- ja työterveyssertifikaatti sekä ISO 22000:2005 -elintarviketurvallisuuksertifikaatti.

– Nämä sertifikaatit ovat osoitus ISS:n tavoitteesta tulla maailman parhaaksi palveluyritykseksi ja parhaaksi myös turvallisuusasioissa, sanoo sertifiointiyksikön johtaja Salla Punkari Bureau Veritaksesta.

Punkarin mukaan ISS:llä tehdyissä auditoinneissa erityisiä helmiä olivat työhyvinvointia edistävä VoimISSa-treeni sekä työntekijöiden haastattelut, joissa kuului vahva osaaminen ja ammattitaito. Esiin nousi myös ISS:n positiivinen asenne poikkeamien vastaanottamiseen kehityskohteina.

ISS:n toimitusjohtaja Jukka Jäämaa on tyytyväinen auditointien tulokseen.

– Nämä sertifikaatit ovat meille tärkeitä välitodistuksia siitä, että teemme asioita lupaustemme mukaisesti. Matka maailman parhaaksi jatkuu. Saimme hyviä ideoita siihen, miten voimme edelleen kehittää toimintaamme. Työturvallisuuskulttuuriin olemme panostaneet viime aikoina voimakkaasti, ja sen vuoksi OHSAS 18001 -työturvallisuus- ja työterveyssertifikaatti tuntuu erityisen hienolta saavutukselta, Jäämaa toteaa.

ISS:lle 20.9.2017 luovutetut sertifikaatit

- ISO 9001:2015 Laadunhallintajärjestelmäsertifikaatti (Kiinteistö- ja toimitilapalvelut sisältäen siivouspalvelut, kiinteistön ylläpitopalvelut valtakunnallisesti)
- ISO 14001:2015 Ympäristöjärjestelmäsertifikaatti (Kiinteistö- ja toimitilapalvelut sisältäen siivouspalvelut, kiinteistön ylläpitopalvelut, ruokailupalvelut valtakunnallisesti)
- OHSAS 18001:2007 Työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmäsertifikaatti (Kiinteistö- ja toimitilapalvelut sisältäen siivouspalvelut, kiinteistön ylläpitopalvelut, ruokailupalvelut valtakunnallisesti)
- ISO 22000:2005 Elintarviketurvallisuuden sertifikaatti (Siivouspalvelut elintarviketeollisuudelle)

1.6 Organisaatio

Konsernin sisäinen tarkastus valvoo säännöllisesti, että ISS Suomi noudattaa ISS-konsernin määrittelemiä ohjeita.

ISS Suomi oli vuonna 2017 osa ISS-konsernin Northern Europe -liiketoiminta-alueita. Konsernin johdon ja sen hallituksen päätösten toimeenpanoa Suomessa seuraa liiketoiminta-alueen johto tiiviissä yhteistyössä ISS Suomen johdon kanssa. ISS Suomi noudattaa ISS-konsernin määrittelemää hallintotapaohjeistusta ja täydentää sitä tarvittaessa maakohtaisella ohjeistuksella. Konsernin sisäinen tarkastus valvoo säännöllisesti, että ISS Suomi noudattaa ISS-konsernin määrittelemiä ohjeita.

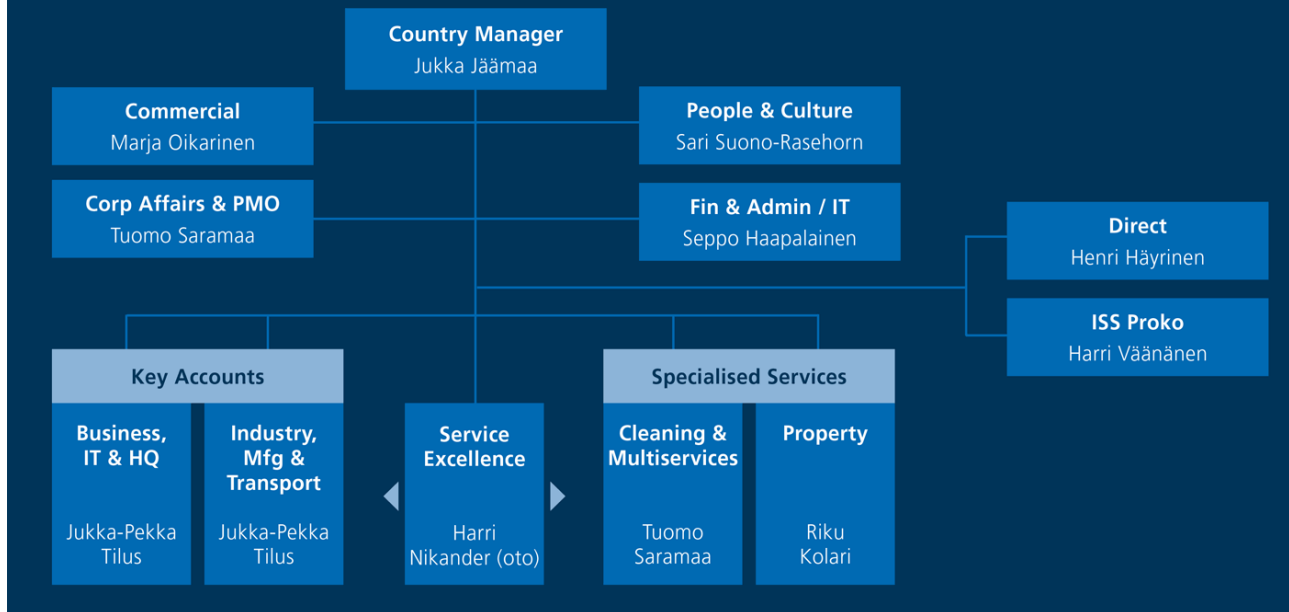
Vuoden alussa ISS Palvelut Oy:n hallitukseen kuuluivat puheenjohtaja Troels Bjerg sekä jäsenet Bjørn Raasteen ja Jørn Vestergaard. Joulukuussa Bjørn Raasteen siirtyi pois hallituksesta, ja hänen tilalleen valittiin Barbara Fiorini Due. Hallituksen jäsenistä kaksi on miehiä ja yksi on nainen. Yksi hallituksen jäsenistä on yli 50-vuotias, kaksi muuta alle 50-vuotiaita.

Vuoden aikana johtoryhmässä tapahtui seuraavat henkilömuutokset: tammikuussa Siivous ja monipalvelut -liiketoimintayksikön johtajaksi nimitettiin Tuomo Saramaa. Vuoden aikana yhtiön palveluksesta poistuivat Taina Huttunen ja Peter Westmarck. Mika Martola siirtyi myyntiorganisaatioon.

Vuoden 2017 lopussa johtoryhmän jäseninä olivat toimitusjohtaja Jukka Jäämaa, talousjohtaja Seppo Haapalainen, henkilöstöjohtaja Sari Suono-Rasehorn, myyntijohtaja Marja Oikarinen sekä liiketoimintajohtajat Jukka-Pekka Tilus, Tuomo Saramaa ja Riku Kolari. Johtoryhmän jäsenistä kaksi on naisia ja viisi miehiä. Kolme jäsentä on 30–50-vuotiaita ja neljä jäsentä yli 50-vuotiaita.

Vuonna 2017 johtoryhmä kokoontui 11 kertaa.

Organisaatio 2017



1.7 Yritysvastuun johtaminen

ISS:n strategiset vastuullisuustavoitteet asetetaan nelivuotiselle strategiakaudelle osana liiketoimintastrategiaa.

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

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

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 vuosittaisissa 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, OHSAS 18001 ja ISO 22000), 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 kestäväen taloudellisen kehityksen ja vastuullisen liiketoiminnan edistämiseen seuraavasti:

Varmistamme oikeudenmukaisen ja tasapuolisen kohtelun emmekä suvaitse syrjintää, kiusaamista tai häirintää.

Työelämän periaatteet ja ihmisoikeudet

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

1.8 Keskeiset vastuullisuusteemat

ISS Palveluiden toiminnan ja vastuullisuuden kannalta korostuvat erityisesti seuraavat asiat:

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

Panostamme voimakkaasti toimintamme vastuullisuuteen, läpinäkyvyyteen ja tasapuolisuuteen.

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:n G4-pohjaiseen yritysraportointiin. Seuraava toiminnan vaikutusten arviointi ja olennaisuusanalyysi tehdään vuonna 2018. Samalla yritysraportoinnissa siirrytään GRI Standardien käyttöön.

[Lue lisää olennaisuusanalyysistä](#)

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:

[1.5 Johtaminen](#)

[5.3 Harmaan talouden torjunta](#)

[5.5 Vastuullisuus hankinnoissa](#)

ISS:n tavoitteena on olla alan halutuin työpaikka.

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 kaikkien 8 000 työntekijänsä sekä heidän perheidensä ja läheistensä elämään.

[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 14001:2015 -ympäristöjärjestelmä. Sertifioitu ympäristöjärjestelmä toimii työkaluna toiminnan jatkuvan parantamisen varmistamiseksi.

Sertifioitu ympäristöjärjestelmä toimii työkaluna toiminnan jatkuvan parantamisen varmistamiseksi.

[Lue lisää ISS:n ympäristövastuusta](#)

Asiakkaiden vastuutavoitteiden tukeminen

ISS:n palveluilla on suora yhteys asiakkaiden 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 parantamaan työturvallisuutta yhdessä asiakkaan kanssa.

[Lue lisää ISS:n palveluista](#)

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

ISS:n 8 000 työntekijää mahdollistaa turvalliset, terveelliset ja siistit toimitilat sekä 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 työllistämisessä. Lisäksi ISS on yksi Suomen suurimmista kesätyöpaikkoja tarjoavista yrityksistä; 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:llä on tärkeä rooli erityisesti maahanmuuttajien ja nuorten työllistämisessä.

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

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 2017 LOPUSSA
ISS – VASTUULLINEN KUMPPANI PÄÄMÄÄRÄ: TOIMIMME EETTISESTI, LÄPINÄKYVÄSTI JA TEHOKKAASTI		
Toimimme vastuullisesti kaikissa tilanteissa.	Perehdytämme ja koulutamme henkilöstöämme vastuullisiin toimintatapoihin.	Uusien toimihenkilöiden ja työntekijöiden perehdytykseen sisältyy ISS Code of Conduct. Perehdytysohjelma on globaalin ISS-standardin mukainen.
IHMISET OVAT VOIMAVARAMME PÄÄMÄÄRÄ: HALUAMME OLLA ALAN HALUTUIN TYÖPAIKKA		
Hyvällä esimiestyöllä hyvinvointia henkilöstölle.	Työyhteisötutkimukset (Our People Survey OPS) johtavat kehittäviin toimenpiteisiin.	Henkilöstömme sitoutumisesta kertova suosittelemisindeksi (eNPS) on vahvalla tasolla +31.
Työkykyämme ylläpidetään ja työuriamme pidennetään.	Varhaisen tuen mallin ja tuetun työhönpaluun avulla pidämme huolta henkilöstöstä.	ISS Palveluiden sairauspoissaoloprosentti on laskenut 4,5 prosenttiin. Keskimääräinen eläköitymisikä on noussut 63,9 vuoteen.
Henkilöstöä kannustetaan ja palkitaan.	Omena-ohjelmalla palkitaan erinomaisesta asiakaspalvelusta. Palvelukulttuurin muutosta tukee SWAHT-koulutus esimiehille ja työntekijöille.	Omena-ohjelma: vuonna 2017 palkitsimme 71 kuukausivoittajaa liiketoimintayksiköissämme. Palkitsemista ehdotettiin liiki 324:lle palvelun ammatilliselle. Vuoden 2017 voittajaksi valittiin palvelupäällikkö Antti Aho. SWAHT-valmennuksiin on osallistunut 2 457 esimiestä ja työntekijää.
Nolla tapaturmaa.	Työturvallisuus on systemaattista työtä. Tapaturmattomuus saavutetaan välittämisen kulttuurilla.	Tapaturmataajuus parani 25 prosenttia. Työturvallisuusperehdytystä tehostettiin verkkokoulutuksella. Suunta 100 -kortti lanseerattiin kaikille vakiovarusteeksi muistuttamaan riskien tunnistamisesta ennen työn aloitusta. Saimme OHSAS 18001 -sertifikaatin merkinä työturvallisuusjohtamisjärjestelmän kehittämistä. Lue lisää työturvallisuudesta luvusta 2.4.4
Varmistamme osaavan henkilöstön riittävyyden liiketoiminnassamme.	Resursointi on suunnitelmallista, koulutusohjelmat ja urapolut kattavia.	Lähes 300 ISS:läistä on vaihtanut työtehtäviä ISS:n sisällä, ja yli 300 on osallistunut ammatilliseen oppisopimuskoulutukseen.

TAVOITE	MENESTYSTEKIJÄ	TILANNE 2017 LOPUSSA
VASTUUNOTTOA YMPÄRISTÖSTÄ PÄÄMÄÄRÄ: LUOMME EKOTEHOKASTA HUOMISTA		
Kehitämme materiaali- ja energiatehokkuutta.	Ekotehokkaat kiinteistöpalvelut.	Otimme siivouspalveluissa käyttöön ultrapuhtaan veden, joka vähentää kemikaalikuormaa ja ympäristöriskejä sekä parantaa sisäilmaa ja työterveyttä. Ultrapuhtaalla vedellä pystymme korvaamaan ylläpitosiivouksen aineita. Otimme käyttöön lisää i-mop-siivouskoneita, jotka säästävät vettä ja energiaa, nopeuttavat siivousta ja ovat tehokkaampia. Jatkoimme siivouspalveluissa 100-prosenttisesti biohajoavista raaka-aineista valmistettujen aineiden käyttöä. Siivouspalveluissa käytettävien ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus ostoista on kasvanut tasaisesti. Vuonna 2017 niiden osuus kaikista siivouksen ostoista oli 47,4 prosenttia. Toteutimme kiinteistöpalveluita asiakkaille biodiversiteetti ja ekosysteemit huomioiden. Lue lisää palveluidemme ympäristövastuusta luvusta 3.2
	Vahva asiantuntijuus energianhallinnassa ja kiinteistöjen energiatehokkuuden kehittämisessä.	ISS toteutti useita energiansäästö-hankkeita yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Lue lisää asiakaskohtaisista projekteista ja energianhallintapalveluista luvusta 4.2
	Kiertotalouden edistäminen.	Toimitiloistamme syntyvien jätteiden kierrätysprosentti oli 59. Hyötykäyttöaste oli 100 prosenttia vuonna 2017. Lue lisää luvusta 3.3.2
	Sidosryhmien ympäristövastuu.	Järjestimme asiakkaillemme ajankoh- taisia energiatehokkuuteen ja jäte- huoltoon liittyviä kampanjoita ja tee- mapäiviä. Toteutimme säännöllisesti henkilös- tömme ympäristötietoisuutta paranta- via ympäristöaiheisia koulutuksia mm. jätteiden lajittelusta ja vaarallisten jät- teiden hallinnasta.

TAVOITE	MENESTYSTEKIJÄ	TILANNE 2017 LOPUSSA
YHTEISKUNNALLINEN TOIMIJA PÄÄMÄÄRÄ: RAKENNAKSEN VASTUULLISTA SUOMEA		
Vastustamme harmaata taloutta.	Toimittajiemme tulee kuulua Tilaaja-vastuu. fi-palveluun. Noudatamme rakentamiseen liittyvää tiedonantovelvollisuutta.	Kaikki ISS:n sopimustoimittajat kuuluvat Tilaajavastuu.fi-palveluun vuoden 2014 jälkeen.
Kannamme yhteiskuntavastuuta tarjoamalla yhdenvertaiset työllistymismahdollisuudet kaikille.	Olemme mukana työllistymistä tukevissa valtakunnallisissa hankkeissa, esim. Nopsa 2. Kaikki avoimet työpaikat julkaistaan sekä sisäisesti että ulkoisesti.	Työllistämme noin 75 kansallisuutta.
Varmistamme hankintaketjun vastuullisuuden.	Toimimme hankintakriteerien mukaisesti ja valvomme toimittajien laatua.	Sopimustoimittajamme hyväksyvät ISS Palveluiden toimintapolitiikan, ISS:n toimittajan menettelytapasäännöt sekä ISS:n korruption vastaiset periaatteet. Kaikissa 2014 ja sen jälkeen tehdyissä sopimuksissa on liitteenä toimittajan täyttämä HSEQ-kysely. Keräämme keskitetysti ISS:n intranettiin tietoa toimittajien laadusta. Tieto on kaikkien ISS:läisten nähtävissä.

2. Ihmiset ovat voimavaramme

ISS:n menestyksen kulmakivi ja tärkein pääoma on tyytyväinen ja sitoutunut henkilöstö. Panostamalla henkilöstön hyvinvointiin sekä ammatillisen osaamisen ja asiakaspalveluasenteen kehittämiseen ISS voi taata korkealaatuisen ja asiakkaan tarpeet täyttävän palvelun. Työntekijöiden työterveyden, työturvallisuuden ja työkyvyn varmistaminen on keskeinen osa ISS:n johtamista ja päivittäistä toimintaa.

2.1 Henkilöstön johtaminen

ISS tarjoaa työntekijöilleen kokopäiväistä työtä, vaihtelevia tehtäviä ja monipuolisia urakiertomahdollisuuksia. ISS haluaa tarjota työntekijöilleen alan parhaan tuen ja parhaat toimintaedellytykset työssä onnistumiselle. 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 lisää henkilöstön sitoutuneisuutta.

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



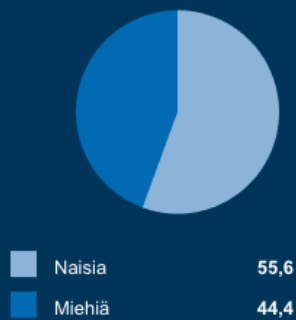
ISS kouluttaa esimiehiä säännöllisesti henkilöstön johtamisessa ja varhaisen välittämisen mallissa.

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 ennakoidaan työhyvinvoinnin, työkyvyn ja työtur-vallisuuden johtamiseen. Järjestelmä on kehitetty ISS:n tarpeiden mukaan.

ISS kouluttaa esimiehiä säännöllisesti henkilöstön johtamisessa, varhaisen välittämisen mallissa ja työsuhteasioissa. 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 vuonna 2017 keskimäärin yksi päivä per esimies.

2.2 Henkilöstö lukuina 2017

Henkilöstön jakauma
sukupuolen mukaan (%)



Henkilöstön
ikäjakauma (%)



Työsuhteiden
kesto*

Yli 2 vuotta työsuhteessa olleet	67,0
Yli 5 vuotta työsuhteessa olleet	47,0
Toistaiseksi voimassa olevat työsuhteet	93,0

*Työsuhteiden kesto, %
(vuoden lopussa toistaiseksi
voimassa olevat työsuhteet)

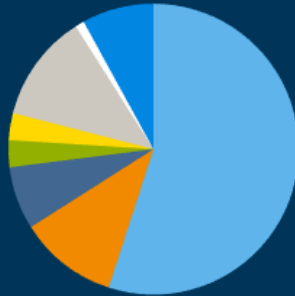
Määräaikaisten työntekijä 600



Toimihenkilöt 1 008

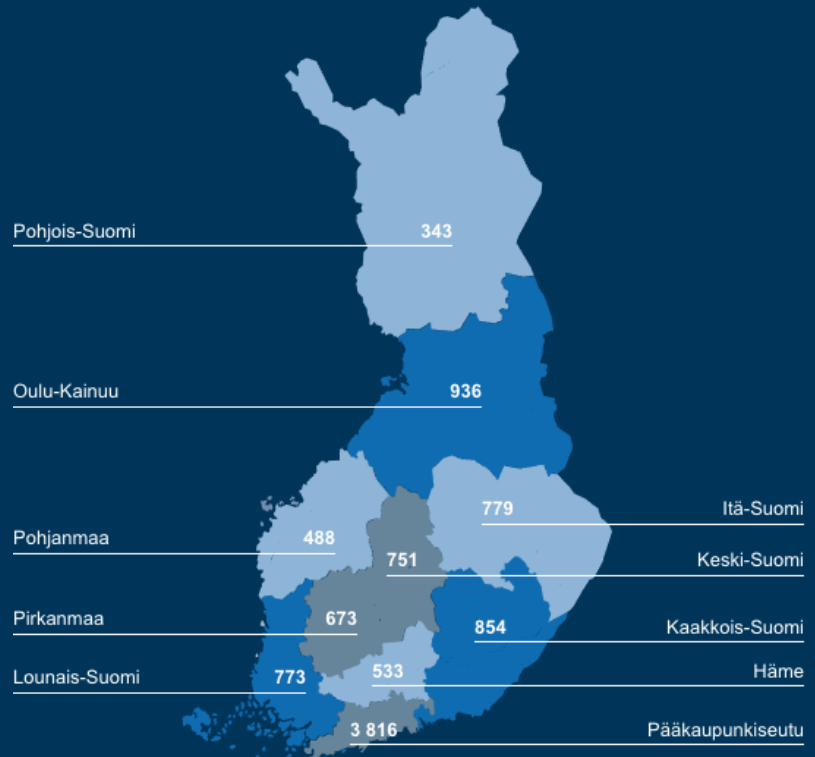


Henkilöstön jakauma palveluittain %



Siivouspalvelut	55
Kiinteistönhuolto	11
Tekniset palvelut	7
Ruokailupalvelut	3
Tukipalvelut	3
Turvallisuuspalvelut	12
Rakennuttamispalvelut	1
Toimihenkilöt	8

Työntekijöiden määrä alueittain (noin)



2.3 Työhönoton periaatteet

ISS Palvelut arvostaa työnantajana jokaista työnhakijaa. Olemme sitoutuneet esimerkiksi antamaan kaikille hakijoille palautteen hakemuksen saapumisesta ja rekrytointipäätöksistä. Käyttämämme ISS:n sähköinen rekrytointijärjestelmä ja ISS:n politiikan mukainen yhdenmukainen tapa rekrytoida huolehtivat siitä, että kohtelemme kaikkia hakijoita tasavertaisesti.

800

Palkkasimme yli 800
kesätyöntekijää vuonna
2017.

Noudatamme työhönotossa seuraavia periaatteita:

1. Arvioimme jokaisessa rekrytinnissa hakijan soveltuvuuden suhteessa tehtävälle asetettuihin kriteereihin ja työnkuvaan
2. Huolehdimme siitä, että hakeminen ISS:lle on aina luottamuksellista ja ettei hakemustietoja luovuteta eteenpäin ilman hakijan lupaa.
3. Kysymme suositukset vain hakijan luvalla.
4. Kohtelemme hakijoita kunnioittavasti, tasapuolisesti ja luottamuksellisesti koko rekrytointiprosessin ajan.
5. Palkkaamme ISS:lle vuosittain noin 900 kesätyöntekijää ja olimme myös vuonna 2017 mukana Vastuullinen kesäduuni -kampanjassa, jonka kuuteen hyvän kesätyön periaatteeseen olemme sitoutuneet:
 - Hyvä hakijakokemus
 - Mielekäs työ
 - Perehdytys ja ohjaaminen
 - Oikeudenmukaisuus ja tasapuolisuus
 - Kohtuullinen palkka
 - Kirjallinen työsopimus ja -todistus

Suurista hakijamääristä huolimatta olemme ISS:llä nyt ja tulevaisuudessa kasvavien työvoiman saatavuus- ja kohtaamishaasteiden edessä. Siksi teemme paljon työtä sen eteen, että voimme tarjota työntekijöidemme elämäntilanteeseen sopivan työsuhteen. Haluamme myös tarjota erilaisia ja uusia väyliä työelämään vastavalmistuneille ja vailla ammatillista koulutusta oleville nuorille, pitkään työtä vailla olleille aikuisille, alan vaihtajille, osatyökykyisille, maahanmuuttajataustaisille sekä oppisopimusopiskelijoille ja -harjoittelijoille.

Tavoitteemme on kehittää ISS Palveluista palvelualan halutuin ja vastuullisin työnantaja. Rekrytinnissa keskitymmekin löytämään työntekijät, joilla on oikeanlainen palveluasenne.

2.4 Henkilöstön työhyvinvointi

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

ISS on palveluntuottaja, jonka kilpailukyky rakentuu osaavien työntekijöiden tiedoista, taidoista, motivaatiosta ja kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. Henkilöstömme terveys, turvallisuus ja työkyky ovat ensiarvoisen tärkeä osa strategiaamme.

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

Noudatamme ISS-konsernin terveys-, turvallisuus- ja ympäristöjohtamisjärjestelmää (HSE Management System) ja ISS Palveluiden toimintajärjestelmää. Järjestelmissä on kuvattu terveys-, turvallisuus- ja ympäristöasioiden hallinta ja kehittäminen. Olemme saaneet OHSAS 18001 -sertifikaatin vuonna 2017.

Työhyvinvointiohjelma tukee ISS:n visiota olla maailman paras palveluyritys.

2.4.1 Työhyvinvointiohjelma

Hyvissä Voimissa -työhyvinvointiohjelma

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

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 hyvinvoinnistaan ja turvallisuudestaan. Työhyvinvointi koostuu hyvinvoinnista yksilöistä, voimaa antavasta, osallistavasta johtamisesta sekä turvallisesta työstä ja työympäristöstä. Vastuullisena työnantajana henkilöstön työkyvyn tukeminen läpi työuran on meille tärkeää.

Jatkuva sairauspoissaolojen seuranta vaatii vahvaa työkykyketjua.

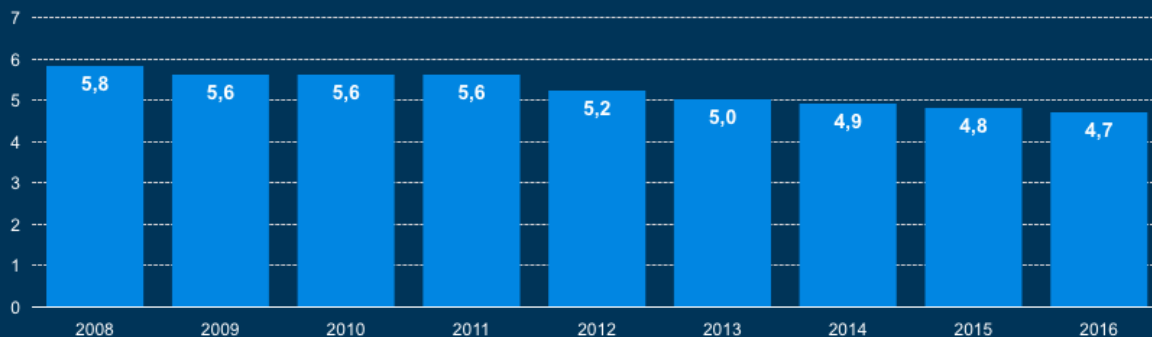
Painopisteinä vuodelle 2017 olivat työhyvinvointi- ja työkykyjohtamisen tiimin uudistaminen ja vahvistaminen sekä prosessien uudelleen kehittäminen ja yksilöllisten voimavarojen käyttöönoton käynnistäminen. Tärkeänä painopisteenä on ollut myös verkostoyhteistyön kehittäminen vahvan työkykypolun varmistamiseksi sekä yhteisten mittareiden uudelleen määrittäminen, henkilöstömme oman liikunta-aktiivisuuden lisääminen, ennalta ehkäisevään työturvallisuuteen panostaminen erityisesti turvallisuushavaintojen määrää lisäämällä sekä perehdytyskäytänteiden parantaminen.

Seuraamme työhyvinvoinnin tasoa kokonaisvaltaisesti liiketoiminnan tunnuslukuihin peilaten, OPS-henkilöstökyselyn (Our People Survey) tuloksilla sekä työkykyjohtamisen mittareiden perusteella.

Sairauspoissaolot

Sairauspoissaolojen seuranta on ISS:llä perusesimiestäytöä. Jokainen esimies tietää sairauspoissaolokustannusten vaikutuksen liiketoimintaan. Sairauspoissaolokustannusten pitäminen laskusuunnassa vaatii jatkuvaa seurantaa ja aukotonta työkykyketjua.

Sairauspoissaolot (%)



Sairauspoissaolot ovat vähentyneet merkittävästi – keinoina mm. tehokkaat työkalut ja prosessit, kuten työturvallisuus-, terveys- ja työkykyjärjestelmä sekä varhaisen tuen malli.

CASE

VoimiSSa-treeni tuo virtaa työpäivään



ISS:n pääkonttorilla voi taukojumpan lisäksi hyödyntää työergonomian viimeisimpiä innovaatioita.

– Jalan heilautus eteen ja taakse. Käsien liike lähtee hartoista asti! työhyvinvointipäällikkö Minna Kulju ohjeistaa iloisesti.

ISS edistää työhyvinvointia VoimiSSa-treenillä eli tutummin taukojumpalla. Liike virkistää ja saa ajatukset kulkemaan astetta jouhevammin. Hyvinvoinnista huolehtiminen työpäivän aikana on entistä tärkeämpää, kun työurat pitenevät ja arki on kiireistä.

– Työntekijöiden hyvinvointia edistetään ja huolletaan ensimmäisestä työpäivästä asti. Tarjoamme työntekijöille esimerkiksi ergonomiavalmennusta ja työfysioterapeuttin palveluita. Hyvinvoivat työntekijät pitävät asiakkaistamme hyvää huolta, ISS:llä työhyvinvointia kehittävä Minna Kulju kertoo.

Työhyvinvoinnin peruspilareita ovat riittävä valaistus, hyvä ilmanlaatu ja ergonominen työpiste, mutta muitakin keinoja on tehty. Miltä kuulostaisi työnteko kävelytyöpisteellä tai Wellness-pallon päällä? ISS:n pääkonttorilla voi taukojumpaan lisäksi hyödyntää työergonomian viimeisimpiä innovaatioita. Tulevaisuudessa työntekijät voivat päästä kokeilemaan esimerkiksi terveyshuonetta.

Mahdollisuudet omasta hyvinvoinnista halutaan pitää käden ulottuvilla niin ISS:n työntekijöille kuin yrityspuisto Ultimes Business Gardenin muidenkin yritysten työntekijöille. VoimISSa-treenin ohjeet ilmestyvät taukotilan ruudulle, ja kahvakuulaan ja jumppakemppiin voi tarttua silloin, kun itselle parhaiten sopii.

2.4.2 Työterveyshuolto

ISS:n esimiehet ja työterveyshuollon tiimit tekevät pitkäjänteistä ja suunnitelmallista työterveyshuoltoyhteistyötä. Kumppanuusperiaatteella rakennettava yhteistyö kehittää työterveyskulttuuria.

Ennakoiva ja reagoiva työkyky polku on välittävää ja vastuullista esimiestoimintaa työkykyjohtamisessa. Varhainen puuttuminen, yhteistyö sekä toimenpiteet vakuutusyhtiön, Kelan ja työterveyden kesken tukevat nopeaa ja oikea-aikaista työhön-paluuta.

ISS ja työterveyshuolto ovat kehittäneet prosesseja aktiivisesti. Sen myötä tilapäisten työjärjestelyiden käyttöön on kiinnitetty erityistä huomiota ja liiketoiminnoissa on panostettu tilapäisten työtehtävien järjestämiseen.

2.4.3 Our People Survey -henkilöstökysely

Our People Survey (OPS) on vuosittain toteutettava henkilöstökysely, johon kutsumme vastaamaan koko henkilöstön pois lukien koeajalla olevat ja alle kymmenen tuntia viikossa työskentelevät henkilöt. OPS-kyselyssä jokaisella ISS:läisellä on mahdollisuus antaa palautetta liittyen omaan työhönsä, työyhteisöön, esimieheen sekä ISS:ään. Olemme toteuttaneet OPS-kyselyä ja sen edeltäjiä Suomessa jo yli 20 vuotta. Vuodesta 2010 lähtien kysely on toteutettu yhdessä muiden Pohjoismaiden kanssa ja sittemmin globaalisti yli 50 ISS-maassa.

Tulokset käydään läpi sekä koko organisaation tasolla että tiimikohtaisesti. Esimiesten johdolla kukin tiimi laatii itselleen oman kehittämissuunnitelman, jonka etenemistä seuraamme systemaattisesti vuoden aikana.

Henkilöstökyselyn tulokset paranivat kaikissa kyselyn teemoissa.

Our People Surveyn vastausprosentti nousi edellisvuodesta ja oli vuonna 2017 kyselyn toteutushistorian korkein, 76 prosenttia. Vastaamaan kutsuimme 5937 henkilöä.

Vuosi Vastausprosentti (%)

2017	76
2016	71
2015	70
2014	64
2013	55*
2012	63
2011	63

*Vuonna 2013 siirryttiin kokonaan sähköiseen vastauslomakkeeseen, mikä osaltaan selittää pienempää vastausprosenttia sinä vuonna.

OPS-kyselyn tulokset kokonaisuudessaan olivat positiiviset ja paranivat kaikissa kyselyn teemoissa: työolosuhteet, esimies, kehitys, tiimi ja yritys. Tulokset osoittavat, että suurin osa henkilöstöstämme kokee pystyvänsä tekemään työnsä hyvin ja on motivoitunut työn tekemiseen. NPS-tulos, joka mittaa kuinka todennäköisesti henkilöstömme suosittelee ISS:ää työpaikkana, säilyi hyvällä tasolla (31). Kyselyyn vastanneet toivoivat vuonna 2017 parannusta mahdollisuuksiinsa edetä työssään tai vaihtaa työtehtäviä sekä lisää palautetta työstään.

Henkilöstökyselyn tulokset



Kyvyt

Pystyn mielestäni tekemään työni hyvin

4,4 4,5 4,4



Motivaatio

Olen motivoitunut tekemään työni hyvin

4,5 4,5 4,4



Ylpeys

Tunnen ylpeyttä työskennellessäni ISS:llä

4,0 3,9 3,8



Pysyvyys

Työskentelen mielelläni ISS:llä jatkossa

4,3 4,3 4,2

2017 2016 2015

CASE

Palkitut esimiehet: "Teen työni tiimiäni varten"



Toimiva tiimi on yhtä lailla tiimiläisten kuin esimiesten ansiota.

Taitava esimies luo tiimiläisilleen olosuhteet, joissa he pystyvät onnistumaan ja tekemään työnsä täysillä. Kolme Our People Survey -henkilöstökyselyssä erinomaista palautetta saanutta esimiestä kertoo, mitä hyvältä esimieheltä edellytetään.

– On tärkeää ymmärtää, että kaikki työntekijät ovat osa kokonaisuutta. En työskentele yksin, vaan minulla on osaava tiimi ympärilläni, kertoo 30 vuotta esimiehenä työskennellyt aluepäällikkö Jarmo Karhunen.

Samaa mieltä ovat muutkin palkitut esimiehet: toimiva tiimi on yhtä lailla tiimiläisten kuin esimiesten ansiota. Nykypäivänä esimies ei istu yksinään norsunluutornissa, vaan hän suosii keskustelevaa johtamiskulttuuria ja on tiimiläistensä käytettävissä.

– Olen esimiehenä läsnä tiimini jokapäiväisessä arjessa. Kun joku työntekijöistä on lomalla, siirrän toimistotyöni seuraavalle viikolle tai teen pidempää päivää ja osallistun ravintolan pyörittämiseen, kertoo vuonna 2006 ISS:n palvelupäällikkönä aloittanut Marja Ahonen.

Hyvä esimies huolehtii myös tiedonkulusta ja siitä, että työstä saa palautetta.

– Juomme joka aamu yhdessä aamukahvit ja käymme samalla läpi päivän asiat ja asiakkailta saadut palautteet. Lisäksi syömme usein lounaan yhdessä, mikä edistää tiimin yhteishenkeä ja työhyvinvointia, kertoo Ahonen.

Positiivinen palaute motivoi, mutta yhtä lailla esimiehen tulee osata ja uskaltaa antaa rakentavaa palautetta.

Eteenpäin katsova asenne luo kehittymisen puitteet myös tiimiläisille, joiden jatkuvasta uuden oppimisesta esimiehet osaltaan vastaavat.

– Jos kehittävää palautetta ei anneta, palapelistä puuttuu puolet. Avoimuus ja rehellisyys ovat kaiken tiimityön perusta, jolloin tiimin kanssa pystytään käymään läpi vaikeatkin asiat, palvelupäällikkö Heini Toivanen sanoo.

Esimies ei voi jämähtää tuttuihin rutiineihin, sillä työelämä vaatii muutoksiin sopeutumista. Eteenpäin katsova asenne luo kehittymisen puitteet myös tiimiläisille, joiden jatkuvasta uuden oppimisesta esimiehet osaltaan vastaavat.

– Työssä kehittyminen on itselleni tärkeä arvo, ja haluan mahdollistaa sen myös tiimilleni. Esimerkiksi tällä hetkellä osa tiimiläisistäni käy englannin tunneilla, he vahvistavat siten kielitaitoaan, Toivanen kertoo.

Palkitut esimiehet kertovat hakeutuneensa johtotehtäviin haastavan työn innoittamina.

– Esimiestyö ei ole pelkkää ruusuilla tanssimista, sillä haasteita tulee päivittäin vastaan. Vaikeuksien kääntäminen voitoksi tuo kuitenkin onnistumisen kokemuksia, Jarmo Karhunen sanoo.

Osaava tiimi helpottaa myös esimiehen työtä. Oli takana sitten pitkä tai hieman lyhyempi ura, eivät esimiehet olisi suoriutuneet siitä ilman tiimejään.

– Minulla on aivan huipputiimi. On ilo työskennellä motivoituneiden ja ammattitaitoisten henkilöiden kanssa. Tulevaisuus näyttää erittäin valoisalta heidän kanssaan, kehuu Karhunen.

ISS mittasi esimiestaitoja syksyllä 2017 Our People Survey -kyselyllä, joka keräsi ennätysellisen korkean vastausprosentin. Tulosten perusteella palkittiin 12 esimiestä, joiden tiimit arvioivat heidän suoriutuneen erinomaisesti perehdyttämisessä, tiedonkulussa, palautteen antamisessa ja johtajuudessa.

2.4.4 Työturvallisuus

Olemme ISS:llä sitoutuneet turvallisuuteen ja sen jatkuvaan parantamiseen ylimmästä johdosta alkaen. Johdon sitoutumisen turvallisuuteen tehdään näkyväksi esimerkiksi Personal Safety Action Plan -turvallisuuspauksella sekä johdon turvakierroksilla. Seuraamme turvallisuuden tunnuslukuja ja valittujen painopisteiden toteutumista systemaattisesti. Johtoryhmämme ja hallituksemme kokoukset alkavat aina työturvallisuusasioilla. Asialistalle kuuluu myös sattuneiden vakavien tapaturmien käsittely, erityisesti tapaturmaan johtaneiden syiden ymmärtäminen ja oppien jakaminen.

ISS-konsernin HSEQ-toimintajärjestelmä, kansainvälinen OHSAS 18001 -standardi, työsuojelun toimintaohjelmamme sekä laki ja säännöt asettavat raamit turvallisuusjohtamiselle.

[Katso ISS:n turvallisuussäännöt tästä](#)

Työturvallisuus on kaikkien agendalla.

Systemaattinen työ turvallisuuskulttuurin rakentamiseksi näkyy tunnuslukuissamme. Tapaturmien määrä jatkoi alenemistaan, ja tapaturmataajuus (LTIF) parani 25 % tasolle 17,8. ISS-konsernissa tapaturmataajuus oli 3,6. Vaikka emme ole vielä saavuttaneet tavoitettamme, suunta on oikea. Merkittävä osa tapaturmista on johtunut liukastumisista ja kaatumisista työssä ja työmatkalla. Sen vuoksi olemme panostaneet liukkauden hallinta -ohjelmaan.

Oleellinen osa liukkauden hallinta -ohjelmaa ovat turvallisuuskeskustelut tiimeittäin. Otamme henkilöstön mukaan tunnistamaan oman työmatkansa, työnsä ja työkohteensa liukastumisriskejä ja miettimään keinoja riskin vähentämiseksi.

CASE

Työturvallisuus on työsuojeluvaltuutetun sydämen asia



Työsuojeluvaltuutetut edistävät työterveyshuoltoon ja ergonomiaan liittyviä asioita, valvovat ylitöiden kertymistä sekä perehdyttävät työntekijöitä oikeanlaisiin työtapoihin.

Työsuojeluvaltuutettu Matti Paakala on salamana paikalla työtapaturman sattuessa. Tärkeintä on kuitenkin onnettomuuksien ennaltaehkäisy, jotta jokainen ISS:läinen voi tehdä työnsä terveellisesti ja turvallisesti.

– Työsuojeluvaltuutettuna olen työntekijöiden edustaja ja turvallisuusasioiden eteenpäinviejä. Pyrkimyksenäni on vähentää tapaturmien määrää, ja siinä olemme kollegoideni kanssa onnistuneetkin, kertoo Paakala.

Työnkuva on laaja: työsuojeluvaltuutetut edistävät työterveyshuoltoon ja ergonomiaan liittyviä asioita, valvovat ylitöiden kertymistä sekä perehdyttävät työntekijöitä oikeanlaisiin työtapoihin. Työtä riittää myös esimiesten tukemisessa, turvallisuusaiheisessa tiedottamisessa sekä ristiriitojen ratkaisemisessa. Työtehtäviin kuuluvat siten kaikki työterveyteen ja -turvallisuuteen liittyvät asiat, olivatpa ne kuinka suuria tai pieniä tahansa.

– Parasta työssä on uuden oppiminen ja se, kun saa jonkin asian kuntoon. Huomasin eräässä keittiökohteessa, kuinka yksi työntekijä joutui nostamaan viiden litran kahvitankin pöydältä toiselle. Siirrätin koko kahviautomaatin linjastoon, jolloin nostotyö jäi henkilökunnalta pois. Pikku juttu, mutta sillä vältettiin turhaa nostamista.

ISS:n tyypillisimpiä tapaturmia ovat kompastumiset, liukastumiset ja kaatumiset. Liukkailla talvikeleillä moni tapaturma olisi vältettävissä liukasteilla, jos vain työntekijät ottaisivat ne käyttöön.

– Työturvallisuuteen liittyvät asiat on hyvä pystyä perustelemaan. Liukasteita ei käytetä vain siksi, että esimies käskkee. Ajatusmaailman muuttaminen on työsuojeluvaltuutetun tärkein työ, Paakala sanoo.

Työntekijöiden on helppo ottaa yhteyttä työsuojeluvaltuutettuun arkaluontoisissakin asioissa.

Lain mukaan työsuojeluvaltuutetun yhteystietojen on oltava kaikkien työntekijöiden nähtävillä. Siksi työntekijöiden on helppo ottaa yhteyttä arkaluontoisissakin asioissa.

– Työsuojeluvaltuutetun tehtävä on luottamustehtävä, ja meillä on hyvin tarkat salassapitovelvollisuudet. Olemme työntekijäasemassa, joten työntekijöiden on usein helpompi puhua meille kuin esimiehilleen, aiemmin rakennusmiehenä työskennellyt Paakala jatkaa.

Vaikka työasiat on tärkeää jättää työpaikalle, haluaa Paakala pitää puhelimen auki vielä myöhään illallakin.

– Jos pystyn viiden minuutin puhelulla auttamaan työntekijää, se ei vie paljon aikaani, mutta voi olla suuri apu toiselle. Usein pelkkä kuunteleminen auttaa.

ISS:llä on erikseen työntekijöiden, toimihenkilöiden ja ylempien toimihenkilöiden työsuojeluvaltuutetut, jotka pitävät huolen edustamansa kohderyhmän turvallisuuteen ja terveyteen liittyvistä asioista. Työsuojeluvaltuutettu auttaa ja kuuntelee ristiriitatilanteissa ja voi viedä esimerkiksi kuormittumisasioita Työsuojelutoimikuntaan tiedoksi.

Tavoitteemme on Suunta 100 -visio.

Suunta 100 -visio

ISS-konsernin globaalin työterveys-, työturvallisuus- ja ympäristövision nimi on Suunta 100.

1. Me pyrimme olemaan numero 1 omalla alallamme ja haluamme, että meidät tunnustetaan alan johtavaksi toimijaksi työterveys-, työturvallisuus- ja ympäristöasioissa.
2. Meidän työpaikoillamme on 0 kuolemaan johtavaa työtapaturmaa.
3. Vakavia onnettomuuksia ja työtapaturmia sattuu työpaikoillamme 0.

Tahtomme tulla tapaturmattomaksi työpaikaksi vaatii panostamista koko henkilöstön turvallisuusosaamisen ja asenteen lisäämiseen.

Vuonna 2017 työturvallisuustoimenpiteitämme Nolla tapaturmaa -tavoitteen saavuttamiseksi olivat muun muassa:

- Turvallisuus- ja laatukierrokset: laadun arvioinnin lisäksi havainnoimme aina turvallisuuden tai terveyden riskitekijöitä. Turvallisuuden ja laadun arviointikierroksia tehdään vuosittain noin 25 000
- Turvallisuushavaintoprosessin tehostaminen: havaintoja tehtiin 15 000
- Turvavarttien kehittäminen osallistavammaksi
- Turvallisuus osaksi kehityskeskustelua ja tavoiteasetantaa
- Turvallisuuden teemapäivien hyödyntäminen, kuten 112-päivä ja kansainvälinen työturvallisuuspäivä
- Turvallisuuden verkkokoulutukset
- Tehostettu tapaturmien tutkiminen ja oppien jakaminen
- Oman työtehtävän riskienarviointikäytännön vahvistaminen
- Oikeat riskit -hanke: osallistumme Työsuojelurahaston tukemaan ja Tampereen teknisen yliopiston vetämään hankkeeseen, jonka tavoitteena on löytää konkreettisia keinoja riskienarvioinnin laadun, tehokkuuden ja vaikuttavuuden kasvattamiseen.

Kannustava merkki oikeansuuntaisesta turvallisuuskulttuurin rakentamisesta ovat ulkopuolisilta tahoilta saadut tunnustukset. Helmikuussa saavutimme historian toiseksi korkeimman pistemäärän teollisuuden palvelutoimittajien HSEQ-arvioinnissa. Arvioinnin toteutti Inspecta Sertifiointi Oy. Syyskuussa vastaanotimme OHSAS 18001 -sertifikaatin merkinä kyvykkydestämme kehittää turvallisuuden ja terveyden johtamisjärjestelmää jatkuvan parantamisen periaatteiden mukaisesti. OHSAS-auditoinnin suoritti ja sertifiointipäätöksen teki Bureau Veritas Certification Finland.



25 %

Vuonna 2017
tapaturmataajuus (LTIF)
parani 25 %.

Turvavarttikeskustelulla käytännön toimenpiteisiin

Turvavarti on ISS:llä globaali käytäntö. Meillä on joka kuukausi kaksi erilaista teemaa, joita esimiehet käsittelevät henkilöstönsä kanssa. Turvavarteista on tehty vuorovaikutteisempia tavoitteena tunnistaa kehittämiskohteita yhdessä henkilöstön kanssa. Turvavarttiteemoista on rakennettu turvavarttikalenteri, joka muistuttaa tärkeistä teemoista ja on osa jatkuvaa perehdyttämistä. Teemoina on ajankohtaisia asioita työturvallisuudesta, työterveydestä, työkyvystä ja ympäristöasioista.

Turvallisuus on systemaattista työtä, ei yksittäinen teko.

ISS:n työturvallisuuskulttuuria rakennetaan systemaattisella työllä entistä ennakoivammaksi. Turvallisuus on keskeinen arvo meille. Haluamme varmistaa, että jokainen ISS:läinen ymmärtää vastuunsa omasta, kollegansa, asiakkaan ja muiden turvallisuudesta.

Vuoden 2017 Vuoden turvallisuusteko -palkinnon voitti Anu Suutari tiimeineen. ISS Directin palveluesimies Anun tiimille ei ole sattunut yhtään tapaturmaa kahteen vuoteen. Anu on osoittanut omalla työllään, että turvallisuus ei saa olla onnesta kiinni, vaan se pitää ansaita. Anu on todennut, että turvallisuus on systemaattista työtä, ei yksittäinen teko. Turvallisuus näkyy Anun tiimin arjessa esimerkiksi vahvana sitoutumisena turvallisuushavaintoprosessiin. Anun tiimiläiset tekevät aktiivisesti havaintoja, ja Anu esimiehenä käsittelee havainnot säännöllisesti tiimipalaverissa. Anu kiinnittää myös erityistä huomiota työntekijöiden ergonomiaan, suojainten käyttöön sekä omien tilojen siisteyteen ja järjestykseen. Onneksi olkoon Anu ja tiimi!

2.5 Henkilöstön kehittäminen

Henkilöstö on ISS:n tärkein voimavara. Siksi arvostamme ISS:llä henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa ja osoitamme sitä panostamalla systemaattisesti sekä ammattitekniikan että muun osaamisen kehittämiseen. Osaamisen kehittyminen vaikuttaa myönteisesti henkilöstömme työmotivaatioon, työviihtyvyyteen ja koko toimialan arvostukseen sekä vetovoimaan työmarkkinoilla.

ISS:n koulutustarjonta kattaa monipuolisesti niin perusammattillisen osaamisen, tutkintotavoitteisen koulutuksen kuin esimiestyötä, johtamista ja asiantuntijatyötä kehittävän valmennuksen. Lisäksi tuemme ja kannustamme henkilöstöämme kehittymään muun muassa projektitoimeksiantojen, urakierron ja työssä oppimisen avulla.

Panostamme jatkuvasti henkilöstön osaamisen kehittämiseen.

Koulutus- ja valmennusohjelmien avulla varmistamme henkilöstön osaamisen korkean tason, ISS:n strategian toteutumisen sekä asiakaslupausten lunastamisen jokaisessa asiakaskohtaamisessa. Tahtotilamme on olla maailman paras palveluyritys, ja siihen pääsemme vain pitkäjänteisellä kehitystyöllä ja kyvyllä mukautua muutoksiin sekä jokaisen sitoutumisella yhteisen tavoitteeseen.

Osaamisen kehittämisestä vastaa keskitetysti ISS:n People & Culture -tiimi 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 kanssa. Näin varmistamme mahdollisimman laajan osaamisen hyödyntämisen eri maiden kesken sekä huolehdimme siitä, että parhaat käytännöt eri maiden välillä jalkautuvat jokaisen käyttöön. Kansainvälisistä, konsernin sisäisistä koulutusohjelmista vastaa ISS University.

2.5.1 Perehdyttäminen ja työhön opastus

Huolellisen perehdyttämisen kautta varmistamme henkilöstöllemme hyvät eväät työn aloittamiseen. Perehdyttämisen sisällöstä sekä perehdytysmenetelmistä vastaa People & Culture -tiimi laatimalla valtakunnalliset perehdytysohjelmat ja seuraamalla niiden suorittamista. ISS-konsernissa on määritelty globaalisti, mitä uuden esimiehen ja työntekijän perehdytys pitää minimitasolla sisällään. Lisäksi huomioimme perehdytyksen uudistamisessa työturvallisuuslain mukaiset vaatimukset sekä rakensimme prosessista mahdollisimman selkeän perehdyttävän esimiehen näkökulmasta.

Huolellinen perehdyttäminen antaa hyvän lähtökohdan töiden aloittamiseen.

Esimies vastaa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään sovitun prosessin mukaisesti. Vakituisten uusien henkilöiden lisäksi perehdytämme myös määräaikaiset työntekijät, harjoittelijat, tehtävistä toiseen vaihtavat, pitkiltä vapailta palaavat henkilöt sekä vuokratyöntekijät. Perehdytys koostuu yritykseen, työtehtävään, työturvallisuuteen, tuotettaviin palveluihin ja asiakkuuteen perehdyttämisestä. Dokumentoimme perehdytyksen toteutumisen ja seuraamme perehdytysten toteutumista yritys- ja liiketoimintayksikötasolla säännöllisesti.

2.5.2 Jatkuva kehittyminen

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

Tavoite- ja kehityskeskustelut ovat olennainen osa henkilöstöjohtamistamme, ja niiden toteutumista ja laatua seurataan kaikilla organisaatiotasolla. Tällä henkilöstöjohtamisen avainprosessilla on vahva historia ISS:llä, ja olemme toteuttaneet sitä eri muodoissaan jo kahden vuosikymmenen ajan.

Tavoite- ja kehityskeskustelut ovat olennainen osa henkilöstöjohtamistamme.

Strukturoitujen keskusteluiden avulla vahvistamme henkilöstömme sitoutumista, motivaatiota sekä kyvykkyyttä suoriutua työtehtävistä. Hyvällä johtamisella haluamme varmistaa, että jokainen tietää omalle työtehtävälleen asetetut odotukset ja tavoitteet. Samalla pääsemme rauhasa keskustelemaan myös henkilökohtaisesta kehittymisestä, työssä jaksamisesta sekä hyvinvointia ja työturvallisuutta koskevista teemoista. Työntekijöidemme tavoite- ja kehityskeskustelut pidetään vähintään kerran vuodessa. Toimihenkilöiden osalta käytäntö on kaksi kertaa vuodessa.

CASE

Rohkein askelin palveluesimieheksi



"Kehittymiseeni on vaikuttanut ennen kaikkea se, että töissä on saanut olla erilaisten ihmisten kanssa tekemisissä", Johan Sträng kuvailee.

Palveluesimies Johan Sträng ottaa vieraat vastaan Espoossa sijaitsevan Outotecin pääkonttorin aulassa. Hänen leveän hymynsä rinnalla jopa ulkona helottava aurinko jää kakkoseksi.

Strängillä tulee pian täyteen 14 vuotta ISS:n työntekijänä. Nykyisessä palveluesimiehen tehtävässään hän on toiminut puolitoista vuotta.

Ura ISS:llä alkoi keväällä 2004, jolloin Sträng oli omien sanojensa mukaan välitilassa.

– Ei ollut töitä, varusmiespalvelus oli juuri suoritettu ja kokkikoulu kesken. Yhtenä päivänä naapuri soitti ja kysyi, tarvitsenko töitä. No tarvitsinhan minä, Sträng muistelee.

Uusi työpaikka järjestyi lääkealan yrityksestä. Yrityksen siivouksesta ja laitehuollosta vastasi ISS, ja niinpä Strängistä tuli välinehuoltaja. Työhön kuului siivoustöitä ja lääketuotantokoneiden osien pesua.

Kokemuksen karttuessa myös Strängin vastuut lisääntyivät. Hänestä tuli ensin tiiminvetäjä, sitten palveluohjaaja. Seuraava askel uralla koitti vuonna 2015, jolloin Sträng aloitti palveluesimiesharjoittelijana kollegan jäädessä hoito-vapaalle. Vuosi kului kokeneen esimiehen vierihoidossa, uusia tietoja ja taitoja omaksuen.

Kun hoitovapaalla ollut työkaveri palasi töihin, Strängille tarjoutui mahdollisuus aloittaa työt palveluesimiehenä Outotecin pääkonttorilla. Tuttu työympäristö lääkeyrityksessä jäi taakse, ja nyt Sträng vetää Outotecin tiloissa 14-henkistä tiimiä, jonka vastuulla on yrityksen aulapalveluiden lisäksi puhtaanapito ja tilanhallinta.

– Jos joku olisi viisi vuotta sitten sanonut, että olet esimies ja sinulla on oma kohde, niin en olisi heti ollut niin varma. Kehittymiseeni on vaikuttanut ennen kaikkea se, että töissä on saanut olla erilaisten ihmisten kanssa tekemisissä, Sträng tiivistää.

Sträng arvostaa mahdollisuutta keskittyä esimiestyöhön ja omaan kehittymiseen. Vaikka tekemällä oppiminen on sopinut Strängille opiskelemista paremmin, on erityisesti tilanhallinta saanut hänet innostumaan opiskelusta.

– Ison talon etu on se, että aina löytyy joku, jolta saa neuvoa ja apua. Myös muissa kohteissa voi käydä tutustumassa, miten asiat niissä järjestetään.

Kahden vuoden päästä Sträng toivoo näkevänsä itsensä samassa hommassa esimiehenä. Jossain vaiheessa toiveena on saada lisää vastuuta. Vielä ei kuitenkaan ole sen aika.

– Nyt haluan keskittyä tähän työhön ja tehdä sen mahdollisimman hyvin.

Palveluesimiehen kolme tärkeää ominaisuutta

- Erilaisuuden ymmärtäminen. Kyky ymmärtää ihmisten erilaisuutta ja tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa.
- Organisoitukyky. Useiden lankojen pitäminen käsissä yhtä aikaa ja hommien hoitaminen tasapuolisesti.
- Ihmisten motivointi. Esimiehen tehtävänä on ymmärtää, kuunnella ja motivoida muita.

Matkalla maailman parhaaksi

Vuonna 2017 jatkoimme vahvaa panostusta palvelukulttuurin muutokseen muun muassa asiakkuusjohtamiseen sekä erinomaiseen asiakaspalvelukokemukseen tähtäävillä ohjelmillamme. Painopisteinä on edelleen ollut Service with a Human Touch- ja Leading Service with a Human Touch -koulutuskokonaisuudet. Ohjelman kautta valmennamme henkilöstöämme erinomaisen asiakaspalvelukokemuksen tuottamiseen ja asiakkaalle luvattun arvolupauksen toteuttamiseen. Asiakaskokemus, joka syntyy arjen palvelutilanteissa, on kaiken keskiössä. Jokaisella meillä on tärkeä rooli erinomaisen palvelukulttuurin lähettiläänä. Henkilöstömme jäsenistä 2 442 oli vuonna 2017 koulutettu palvelukulttuuriin.

2.5.3 Tutkintotavoitteinen koulutus

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

126

Vuonna 2017
tutkintoon valmistui 126
henkeä.

Tutkintotavoitteisen koulutuksen tavoitteena on, että tutkintoon valmistavaan koulutukseen osallistuu vuosittain 250 henkeä. Vuonna 2017 tutkintotavoitteisessa koulutuksessa oli 248 ISS:läistä ja ammatilliseen tutkintoon valmistui 126 henkeä.

Koulutamme henkilöstöämme tutkintotavoitteisen koulutuksen ohella asiakaskohtaisesti räätälöidyissä koulutusohjelmissa, työturvallisuudessa, asiakaspalvelutaidoissa ja palvelukäyttäytymisessä, palvelukonseptin hallinnassa, ympäristöasioissa sekä laadunhallinnassa. Vuosittaisen ammatillisen osaamisen tavoiteasetannassa huomioidaan työtehtävien hoitamisessa tarvittavien lupien ja pätevyysien kouluttaminen. Esimiestaitoja vahvistamme esimiesten ja johdon valmennusohjelmilla. Luokkahuonekoulutuksen ohella ja tukena koko henkilöstöllämme on mahdollisuus suorittaa verkkokursseja.

CASE

"Töissä oppii paljon enemmän kuin koulun penkillä"

Oppisopimusjakson alussa työtehtävät olivat pitkälti muiden putkiasentajien työn seuraamista ja pieniä avustavia töitä, mutta vähitellen vastuu on lisääntynyt.

ISS Palveluiden nuorin oppisopimusopiskelija Samu Koponen, 18, kurvaa pienellä Audillaan parkkipaikalle. Haastatteluhetkellä kesäloman viimeiset päivät ovat käsillä, mutta Koposen aamu on kulunut ISS:n pääkonttorilla. Siellä hän käy aika-ajoin keskustelemassa oppisopimuskoulutuksestaan koulutuspäällikön ja työnjohtajan kanssa.

Tekemällä oppiminen on Koposelle mieleen, ja siksi hän suorittaa nuorisoasteen perustutkintoa oppisopimuksella. Kyseessä on pilottihanke, ja Koponen on ensimmäinen oppisopimusopiskelija, joka on aloittanut opinnot ISS Palveluilla heti peruskoulun jälkeen.

Aidoissa kohteissa työskennellessä työkokemusta kertyy rutkasti enemmän kuin ammattikoulun penkillä, mitä Samu Koponen pitää pelkästään positiivisena asiana.

– Jos kaikki alaan liittyvä oppiminen tapahtuisi koulussa, olisin ihan hukassa työmaalla. Töitä tekemällä olen oppinut suurimman osan taidoistani. Jotta saan tutkintotodistuksen, minun täytyy kuitenkin käydä kurssit ja suorittaa näyttökokeet.

Oppisopimusjakson alussa työtehtävät olivat pitkälti muiden putkiasentajien työn seuraamista ja pieniä avustavia töitä, mutta vähitellen vastuu on lisääntynyt. Nyt Koponen työskentelee kollegoidensa työparina, ja wc-istuinten, vesihanojen ja suihkujen asentaminen sujuu jo näppärästi.

Vaikka Koposella ei juuri ollut ennakkokäsitystä putkiasentajan työstä opintoja aloittaessaan, on työn monipuolisuus yllättänyt positiivisesti. Myös työkaverit ovat ottaneet oma-aloitteisen Koposen hyvin vastaan.

– Olen meidän 10-henkisen tiimin nuorin, totta kai, mutta olemme silti samalla aaltopituudella. En ole edes kaivannut omanikäistäni seuraa. On vain mukavaa, että työ ja vapaa-aika pysyvät erillään, hän kertoo.

Kolmannen oppisopimusvuoden alussa valmistuminen kutkuttaa jo mielessä. Vaikka tekemällä oppiminen on ollut erittäin mieluista, odottaa Koponen jo innolla opintojen jälkeistä elämää.

– Tulevaisuudessa haluaisin suorittaa ammattitutkinnon, joka on perustutkintoa laajempi ja vaativampi. Toivoisin myös, että saisin jatkaa ISS:llä, sillä tunnen talon tavat ja osaan toimia niiden mukaan.

Vaikka pilottihanke on toisinaan vaatinut asioiden sumplimista koulun ja työpaikan välillä, on kaikki lopulta sujunut erinomaisesti.

– Nyt näyttää jo hyvältä, kun ollaan loppusuoralla, Samu Koponen sanoo.

2.5.4 Investoinnit

Vuonna 2017 toimihenkilörooleissamme olevat työntekijät käyttivät koulutukseen yhteensä yli 1 000 päivää eli keskimäärin 1,2 päivää per toimihenkilö. Työntekijärooleissamme olevat kouluttautuivat yhteensä yli 3 500 päivää eli keskimäärin 0,5 päivää per työntekijä. Lisäksi tutkintoon valmistui 126 henkeä.

ISS:llä on käytössä 45 erilaista henkilöstölle suunnattua verkkokoulutusta liittyen perehdytykseen, turvallisuuteen, henkilöstön ja asiakkuuden johtamiseen, ympäristövastuuseen ja tuotekoulutukseen. Verkkokoulutuksia suoritettiin yhteensä 15 394 kertaa vuonna 2017, mikä vastaa yhteensä 1 026 päivän opiskelua.

15394

Vuonna 2017 suoritettiin 15 394 verkkokoulutusta.

2.6 Palkitseminen



ISS palkitsee hyvistä suoriutumisista 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 hyvistä suoriutumisista 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 OPS-henkilöstötyytyväisyyskyselyssä hyvät tulokset. Työturvallisuuteen kannustetaan palkitsemalla yksiköitä tapaturmattomasta jaksosta. Yksittäisiä työntekijöitä kannustetaan pikapalkkioilla tekemään turvallisuushavaintoja.

ISS palkitsi myös vuonna 2017 työntekijöitään Omena-palkinnolla. Omena-ohjelman tarkoitus on rakentaa asiakaskeskeisempää 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 merkityksellisyys löytämiseen ja sen ymmärtämiseen, miten henkilö voi auttaa asiakasta saavuttamaan omat tavoitteensa. Jokainen Omena-ehdokka 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 ISS Globaali Omena -kilpailuun. ISS Suomen Vuoden Omena -palkinnon voitti Antti Aho.

2.7 Sisäinen viestintä



Toimitusjohtaja pitää
kuukausittain henkilöstölle
tiedotustilaisuuden.

ISS:n tärkein voimavara ovat ihmisemme. Tämä näky myös viestinnässämme, joka on merkittävä osa hyvää johtamista: sisäinen viestintämme lähtee liikkeelle johtoryhmätasolta yksiköiden ohjausryhmiin ja edelleen eri tiimeihin.

Esimiehillä on siten tärkeä rooli ISS:n sisäisessä viestinnässä. Vuonna 2017 uudistimme intranetimme. Keskeistä uudistuksessa oli esimiehen työpöydän luominen: työpöydälle on koottu paitsi ne sähköiset työkalut, joita esimiehemme päivittäisessä työssään tarvitsevat, myös kuukausittain ne ajankohtaiset asiat, jotka esimiehet välittävät tiemeilleen. Esimiehille on myös oma Yammer-ryhmä, jossa viestitään ja keskustellaan esimiehille ja heidän tiemeilleen tärkeistä asioista.

Koko ISS:n henkilöstöä palveleva viestintäkanava on töISSä-digilehti. Julkaisemme lehdessä ajankohtaisia työturvallisuus- ja työhyvinvointiartikkeleita sekä tarinoita osaajistamme, eri alojen ammattilaisista. Lehti toimii mobiilisti, jotta sen käyttäminen ja lukeminen on mahdollisimman vaivatonta miltä tahansa päätelaitteelta. Syksyllä 2017 lähetimme kaikille ISS:läisille toimitusjohtajan terveiset myös painettuna esitteenä, johon koostimme lisäksi tärkeimmät digilehden otsikot.

Toimitusjohtaja pitää kuukausittain henkilöstölle tiedotustilaisuuden. Tilaisuus videoidaan ja siitä kirjoitetaan tiedote. Sekä video että tiedote julkaistaan intranetissä. Vuonna 2017 alettiin lisäksi julkaista toimitusjohtajan videoterveisiä: näillä videoilla toimitusjohtaja käy vuoropuhelua toisen ISS:läisen kanssa ajankohtaisesta aiheesta.

Henkilöstön sisäisenä palautekanavana sisäisen viestinnän näkökulmasta toimii Yammerin lisäksi edelleen sähköposti. Kokonaisuutena tärkein palautekanavamme on henkilöstötyytyväisyyskysely Our People Survey.

3. Vastuunottoa ympäristöstä

Ympäristövastuullisuus sisältyy ISS:n arvoihin ja on keskeinen osa päivittäistä palvelutuotantoamme. Olemme sitoutuneet kestävän kehityksen edistämiseen liiketoiminnassamme ja seuraamme toimintaamme asetetuin tavoittein ja mittarein. Kehitämme toimintaamme ja vastuullisuuttamme tiiviissä yhteistyössä asiakkaidemme kanssa.

Kiinteistöt muodostavat noin 40 prosenttia Suomen energiankulutuksesta ja kasvihuonekaasupäästöistä, joten toimenpiteet olemassa olevien kiinteistöjen päästöjen vähentämiseksi ovat välttämättömiä. ISS:n 8 000 ammattilaista vaikuttavat työllään niin ympäristön tilaan kuin ihmisten hyvinvointiin ja terveyteen.

3.1 Ympäristöjärjestelmät vastuullisuuden perustana

Ympäristövastuullinen palvelutuotanto on ISS:n liiketoiminnan peruslähtökohta. ISS:llä on käytössä Bureau Veritas Certificationin myöntämä valtakunnallinen, kaikki kiinteistö- ja toimitilapalvelut kattava, sertifioitu ISO 14001:2015 -standardin mukainen ympäristöjärjestelmä. Sertifioitu ympäristöjärjestelmä toimii työkaluna toiminnan jatkuvan parantamisen varmistamiseksi.

ISS:llä on sertifioitu ympäristöjärjestelmä, joka kattaa kaikki palvelumme valtakunnallisesti.

ISS:n pääkonttorilla on käytössä lisäksi WWF:n sertifioima Green Office -ohjelma, jonka avulla kannustamme henkilöstöä osallistumaan oman työpaikan ympäristövastuullisuuden kehittämiseen. ISS:n pääkonttori sijaitsee LEED Platina -luokituksen saaneessa yrityspuistossa Helsingissä.

CASE

Green Office kannustaa vastuullisuuteen



Pääkonttorilla seurattavat Green Office ympäristöjärjestelmän indikaattorit ovat sähkönkulutus, tieliikenteen päästöt ja paperiostot.

Green Office on WWF:n ympäristöjärjestelmä, joka tarjoaa yrityksille käytännönläheisiä työkaluja ja apua hiilidioksidin ja kasvihuonepäästöjen vähentämiseen ja sitä kautta myös kustannussäästöjen saavuttamiseen. ISS on ollut jo usean vuoden ajan osa Suomen Green Office -verkostoa. Ohjelman voima piilee yhteisöllisyydessä: jokainen työntekijä pääsee vaikuttamaan työpaikkansa ekologiseen jalanjälkeen.

ISS:n LEED Platina -sertifioitu pääkonttori Ultimes Business Garden valmistui keväällä 2016. Henkilöstö haluttiin mukaan toimiston ympäristövastuullisuuden kehittämiseen, ja pääkonttorilla otettiin heti käyttöön Green Office -ohjelma. Ohjelma oli ISS:läisille tuttu jo entuudestaan, koska vanha pääkonttorikin oli ollut vuodesta 2011 mukana Green Office -verkostossa.

Pääkonttorilla seurattavat Green Office -indikaattorit ovat sähkönkulutus, tieliikenteen päästöt ja paperiostot. ISS:n Green Office -tiimi kokoontuu pääkonttorilla säännöllisesti. Innostunut tiimi haluaa löytää uusia keinoja toimistomme vastuullisuuden parantamiseksi ja henkilöstömme tietoisuuden kehittämiseksi. Pienillä arjen ekoteoilla ja vastuullisilla valinnoilla voimme jokainen vaikuttaa.

3.1.1 Ympäristövastuullisuuden tavoitteet

Ympäristöpäämäärämme on "Luon ekotehokasta huomista". Pyrimme tähän päämäärään seuraavilla keinoilla:

- 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:n ympäristö päämääränä on luoda ekotehokasta huomista.

YMPÄRISTÖTAVOITTEET 2016–2018	TOTEUTUMA 2016	TOTEUTUMA 2017
YMPÄRISTÖJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN		
Uuden ISO 14001:2015 -standardin käyttöönotto ja sertifiointi.	Toimintamme sertifioitiin kokonaisuudessaan uuden ISO 14001:2015 -standardiversion mukaisesti. WWF myönsi uudelle pääkonttorillemme Green Office -merkin.	Bureau Veritas Certification myönsi siivouspalveluille ISO 9001:2015 -laatusertifikaatin.
WWF:n Green Officen käyttöönotto uudella pääkonttorilla.		
AINEET JA KEMIKAALIT		
Siivousaineiden käytön vähentäminen 5 prosenttia vuodesta 2015.	Tavoitetta siivousaineiden kulutuksen vähentämiseksi ei saavutettu, vaan aineiden kulutus kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna 7,8 prosenttia.	Tavoite saavutettiin ja käytimme 6,3 prosenttia vähemmän siivousaineita edelliseen vuoteen verrattuna. Lue lisää siivouksen ympäristövastuullisuudesta luvusta 3.2.2
Ympäristömerkittyjen tuotteiden käytön lisääminen.	Ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus kasvoi 46 prosenttiin.	Ostetuista siivoustuotteista 47,4 prosenttia oli ympäristömerkittyjä. Lue lisää siivouksen ympäristövastuullisuudesta luvusta 3.2.2
LIKKUMINEN		
Ajoneuvoilla ajamisesta aiheutuvien päästöjen vähentäminen 8 prosenttia vuodesta 2015.	Ajoneuvoista aiheutuvat päästöt vähenivät 10,5 prosenttia vuoteen 2015 verrattuna.	Päästöt vähenivät 23 prosenttia edellisvuodesta. Lue lisää liikkumisesta luvusta 3.3.3 Katso Päästöt-taulukko luvusta 3.3.3
JÄTTEIDEN KIERRÄTYS JA HYÖTYKÄYTTÖ		
60 prosentin kierrätysasteen saavuttaminen vuoden 2018 loppuun mennessä.	Uusi tavoite ylitettiin, ja kierrätysprosentti oli 65. Hyötykäyttöprosentti oli 100.	Kierrätysaste laski hieman ja oli 59 prosenttia. Hyötykäyttöön meni 100 prosenttia jätteistä.

YMPÄRISTÖTAVOITTEET 2016–2018	TOTEUTUMA 2016	TOTEUTUMA 2017
----------------------------------	-------------------	-------------------

[Lue lisää ISS:n omien toimipisteiden jätehuollosta luvusta 3.3.2](#)

HENKILÖSTÖN YMPÄRISTÖOSAAMINEN

Ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuuden kasvattaminen. Tavoitteena 80 prosenttia toimihenkilöt, 50 prosenttia koko henkilöstöstä vuonna 2018.

Ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuus toimihenkilöistä kasvoi 77 prosenttiin. Työntekijöiden osalta suorittaneiden osuus laski 16 prosenttiin. 21 prosenttia koko henkilöstöstä on suorittanut koulutuksen.

Vuonna 2017 ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuus kasvoi 37 prosenttiin koko henkilöstöstä. Toimihenkilöiden osalta pääsimme tavoitteeseen: heistä 86 prosenttia on suorittanut koulutuksen. Työntekijöiden osalta määrä kasvoi myös ja oli nyt 32 prosenttia.

[Lue lisää luvusta 3.1.2](#)

3.1.2 Henkilöstön ympäristöosaaminen vastuullisuuden keskipisteessä

ISS:n oma henkilöstö on avainasemassa palvelutuotannon ympäristövastuullisuuden toteuttamisessa asiakaskohteissamme. Varmistamme henkilöstömme ympäristöosaamisen huolellisella perehdyttämisellä sekä tehtäväettä asiakaskohtaisella koulutuksella. Palvelukohtaisissa perehdytysmateriaaleissa käydään läpi palveluun liittyvät ympäristönäkökohdat ja keinot vaikuttaa niihin.

Lisäsimme vuonna 2017 henkilöstömme ja asiakkaidemme ympäristötietoisuutta useiden ympäristöteemapäivien kautta: sammutimme mainosvalot niin omista kuin asiakkaidemmekin toimistoista Earth Hour -kampanjassa maaliskuussa ja toteutimme pääkonttorin henkilöstölle valmiin Earth Hour -illalliskassin raaka-aineineen ja resepteineen. Työmatkapyöräilyn puolesta kampanjoimme pyöränhuoltopäivillä huhtikuussa, ja samalla pyörät huollettiin talven jäljiltä kuntoon.

Osallistuimme kesäkuussa kansainväliseen kestävä kehityksen viikkoon, joka huipentui ISS:n globaaliin Zero Waste -päivään Maailman Ympäristöpäivänä 5.6.2017. Kampanja haastoi jokaisen viettämään yhden päivän tuottamatta roskaa, joten kannustimme ISS:läisiä arjen pieniin ekotekoihin: muun muassa paperin vähempään tulostamiseen, kertakäyttöisistä take away -kahvimukeista luopumiseen ja asiakkaiden motivointiin osallistumaan roskattomaan päivään. Mukana oli globaalisti 12 566 ISS:läistä 65 eri maasta. Kampanjan motivaattorina toimivat globaalit jäteongelmat, sillä maailmanlaajuisesti jätettä arvioidaan syntyvän jopa viisi miljoonaa tonnia päivässä. Iso osa siitä syntyy työpaikoillamme, joissa vietämme suuren osan päivästä.

ISS juhlisti Suomen 100-vuotista itsenäisyyttä osallistumalla kansalliseen Suomen Luonnon päivään elokuussa.

Elokuussa vietimme kansallista Suomen Luonnon päivää, joka toteutettiin 100 päivää ennen Suomen 100. itsenäisyyspäivää. Pääkonttorillamme ohjeistimme niin henkilöstöä kuin vierailijoitakin jätteiden synnyn ehkäisyyn ja entistä tehokkaampaan lajitteluun Suomen luonto -tietovisailun avulla. Kampanjapöydän ääreltä oli helppo siirtyä kasvis- ja lähiruokaluonaalle ISS:n ravintolaan. Kampanjapäivä oli menestys, ja saimme aikaan hyvää keskustelua.

Valtakunnallista Energiansäästöviikkoa vietimme jälleen lokakuussa, jolloin lisäsimme ympäristö-, energia- ja ruokatietoisuutta energiansäästövinkkien ja tietovisailun avulla. Samalla viikolla toteutimme ympäristöaiheisen kampanjan Suunta 100 -visiomme mukaisesti. Suunta 100 -ympäristökampanjan aikana työntekijämme arvioivat oman asiakaskohteen ympäristövastuullisuutta energian- ja vedenkulutuksen sekä jätteiden vähentämisen näkökulmasta. Suunta 100 -materiaalit ovat mukana esimiesten HR-vuosikellossa.

ISS haluaa olla alansa johtava toimija työterveys, työturvallisuus ja ympäristöasioissa. Suunta 100 -visiomme tukee tätä tavoitetta.

CASE

Suunta 100 -ympäristötekoja aina – ja erityisesti Energiansäästöviikolla



Suunta 100 -ympäristökampanjassa ideoitiin kehitystoimenpiteitä asiakaskohteittain.

Ympäristövastuullisuus on keskeinen osa ISS:n päivittäistä toimintaa ja toiminnan kehittämistä. Kiinteistöt muodostavat noin 40 prosenttia Suomen energiankulutuksesta sekä kasvihuonepäästöistä, joten toimenpiteet päästöjen vähentämiseksi ovat välttämättömiä. Energiatehokkaiden ratkaisujemme lisäksi voimme vaikuttaa ympäristöön arkisilla teoilla.

ISS Suomi aloitti Suunta 100 -ympäristökampanjan valtakunnallisella Energiansäästöviikolla lokakuussa. Viikolla otettiin esille kaikille tärkeitä asioita: kuinka energiaa ja materiaaleja järkevästi käyttämällä vähennämme hiilidioksidipäästöjä ja muita jokapäiväisen toimintamme ympäristövaikutuksia. Suunta 100 -ympäristökampanjan aiheisiin keskittymällä voimme vähentää palveluihimme ja asiakkaidemme kiinteistöihin kohdistuvia ympäristövaikutuksia. Tavoitteena on ideoida kaikissa työntekijätiimeissä toimenpiteitä, joilla ympäristöasioita viedään eteenpäin asiakaskohteissamme.

Kampanjan aiheet olivat:

- Ilmastonmuutos ja energiatehokkuus
- Jätteiden kierrätys
- Veden säästäminen
- Henkilöstön ympäristötietoisuuden lisääminen

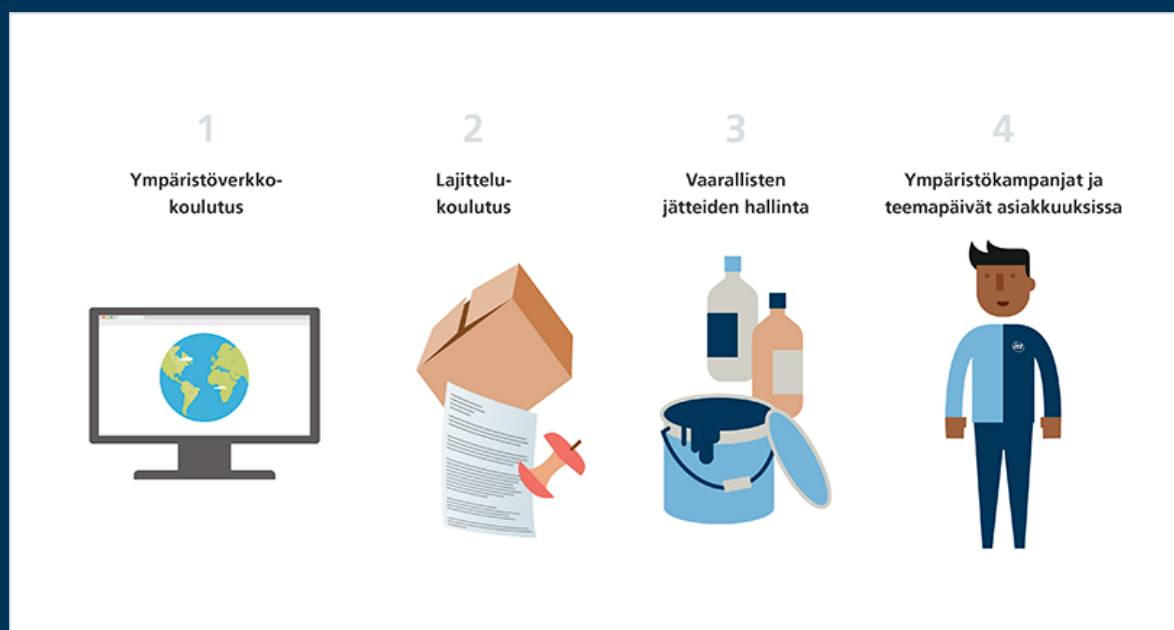
Viikolla herätelimme ajatuksia ympäristövastuullisuudesta: Jos jokainen ISS:n työntekijä tulostaisi yhden paperiarkin vähemmän kuukaudessa, säästyisi vuodessa tenniskentällinen metsää. Meillä jokaisella on todellinen mahdollisuus vaikuttaa.

ISS:llä on käytössä koko henkilöstölle suunnattu sähköinen ympäristöverkkokoulutus. Koulutus on osa uusien henkilöiden perehdytysprosessia. Ympäristöverkkokoulutuksen suorittaneiden osuus kasvoi 86 prosenttiin toimihenkilöiden osalta ja 37 prosenttiin koko henkilöstön osalta vuoden 2017 lopussa. Tavoitteenamme on saavuttaa 50 prosentin osuus koko henkilöstön osalta vuoden 2018 loppuun mennessä. Lisäksi koulutimme 71 henkilöä palvelutuotannossa ja asiakkuuksissa syntyvien vaarallisten jätteiden turvalliseen hallintaan.

Vuonna 2017 panostimme erityisesti kiinteistöhoitajien ja esimiesten osaamisen kehittämiseen: 58 ISS:n kiinteistöhoitajaa ja esimiestä suoritti kasvinsuojelututkinnon, 132 kiinteistön ylläpidon laadunhallinnan verkkokoulutuksen ja 72 kiinteistön ylläpidon laatujärjestelmän kertauskoulutuksen.

ISS:n henkilökunta vaikuttaa merkittävästi asiakkaan kohteissa tarjotun palvelun ympäristö vastuullisuuteen.

Henkilöstön ympäristökoulutukset



3.2 Palvelujen ympäristövastuu

ISS on tunnistanut liiketoimintansa merkittävät ympäristönäkökohdat, jotka toimivat pohjana toiminnan kehittämiseksi ja tavoitteiden asettamiselle. Nykyinen ympäristöohjelmamme kattaa tavoitteet kolmivuotiskaudelle 2016–2018. Asetetut tavoitteet ja toimenpiteet kannustavat toiminnan jatkuvaan parantamiseen palvelutuotannossa.

Vuosittaiset palvelukohtaiset ympäristötavoitteet kannustavat palvelun jatkuvaan parantamiseen.

Palvelutuotannossa käytämme kestäviä ja monikäyttöisiä tuotteita materiaalitehokkuuden varmistamiseksi. Tuotteiden valinnassa huomioimme niiden vaikutukset ympäristöön, ja palvelusta syntyvät jätteet lajittelemme ensisijaisesti materiaalina kierrätettäväksi ja toissijaisesti energiana hyödynnettäväksi.

Havainnoimme aktiivisesti omissa toimipisteissämme ja asiakaskohteissamme ympäristöön liittyviä riskejä. Ympäristövahingot ja -turvallisuushavainnot dokumentoimme sähköiseen raportointityökaluun. Turvallisuushavaintojen perusteella kehitämme toiminnan turvallisuutta ympäristölle ja ihmisille ja ehkäisemme ympäristövahinkojen syntymistä. Vuonna 2017 ei sattunut yhtään ISS:n toiminnasta johtuvaa ympäristövahinkoa. ISS:n toimintaan ei kohdistunut myöskään ympäristölainsäädännön rikkomukseen liittyvää tutkintaa tai sanktioita vuoden 2017 aikana.

CASE

Monimuotoisuutta ja keskiaikaista kulttuuriperintöä vaalimassa



ISS pitää yhdessä Senaatti-kiinteistöjen ja Museoviraston kanssa huolen siitä, että keskiaikaisten suomalaisten linnojen kulttuuriperintö säilyy.

ISS on Senaatti-kiinteistöjen valtakunnallinen kumppani. Yhtenä esimerkkinä kumppanuudesta on tarkasti suojeltujen museokohteiden kunnosta, ylläpidosta ja ulkoalueiden siisteydestä huolehtiminen. ISS pitää yhdessä Senaatti-kiinteistöjen ja Museoviraston kanssa huolen siitä, että keskiaikaisten suomalaisten linnojen kulttuuriperintö säilyy.

– Suunnittelemme ylläpitoon liittyvät asiat yhdessä ja kulttuuriperintöä kunnioittaen. Jos vaikka ikkuna menee rikki, etsimme Museoviraston kanssa tilalle juuri oikeanlaisen lasin, ISS:n asiakkuusjohtaja Petri Halonen selventää.

Yhteistyön kautta mahdollistuivat myös Hämeen linnan vehreät vallit laiduntavine lampaineen. Hanke oli jatkoa FIBS ry:n Yritykset ja biodiversiteetti -ohjelman Master class -valmennukselle, johon ISS osallistui vuonna 2016.

Hämeen sydämessä luonto oli juuri puhjennut täyteen kukkaan, kun Villin lampaan tilalta laiduntamaan tuodut lampaat ja karitsat hyppelivät Hämeen linnan jyrkillä valleilla. Aitoja ei ollut, vaan lampaita paimensivat paimenkoirat. Mailla kasvaa kesäisin kissankelloja, ahomansikkaa ja niittyätkelmää.

Linna ympäristöineen on ainutlaatuinen kulttuuri- ja rakennushistoriallinen kokonaisuus, ja ympäröivillä valleilla ja vallihaudoilla on suuri maisemallinen merkitys. Aiemmin vuohenputket, nokkoset ja takiaiset tukahduttivat muut kasvit alleen, ja yksipuolinen kasvillisuus synnytti eroosiota. ISS laati yhdessä Museoviraston ja Senaatti-kiinteistöjen kanssa luonnon monimuotoisuutta vaalivan hoitosuunnitelman, johon kuuluivat kasvillisuutta syövät lampaat.

– Parhaiten kasvillisuuden muuttaminen niittymäisemmäksi ja helppohoitoisemmaksi onnistui laiduntamisen avulla. Myös kesäturistit ilahtuivat kolme kertaa viikossa elokuun lopulle asti laiduntavista lampaista, Senaatti-kiinteistöjen kiinteistöpäällikkö Jouko Ketola kertoo.

3.2.1 Kiinteistön ylläpitopalvelut

Kiinteistön ylläpitopalveluissa on käytössä sertifioitu ISO 9001 -standardin mukainen laatujärjestelmä. Sertifioidut ympäristö- ja laatujärjestelmät konkretisoivat kiinteistön ylläpitopalveluissa tehokkaan ja vastuullisen toimintatavan asiakkaan omien vastuullisuustavoitteiden tukemiseksi.

Energiatehokkuus ja hyvät sisäilmaolosuhteet ovat jo useita vuosia korostuneet kiinteistön ylläpitopalveluissa. Vuonna 2017 syvennyimme lisää palvelujemme vaikutuksiin luonnon monimuotoisuudelle ja ekosysteemeille. Toteutimme Senaatti-kiinteistöjen kanssa pilottihankkeen luonnon monimuotoisuuden tukemiseksi palveluratkaisumme avulla.

[Lue lisää: Monimuotoisuutta ja keskiaikaista kulttuuriperintöä vaalimassa](#)

Vuonna 2017 jatkoimme varastojen ja varikkojen toiminnan kehittämistä. Toteutimme vuoden aikana useita katselmuksia ja auditointeja, joiden pohjalta olemme määritelleet toimintamalleja ja vastuuta riskien minimoimiseksi sekä sovittujen menettelyjen saamiseksi osaksi päivittäisjohtamista.

ISS:n globaalin FMS-ohjelmistokokonaisuuden (Facility Management System) käyttöönotto jatkui vuonna 2017. FMS-ohjelmistokokonaisuus kattaa kiinteistöpalvelujen tuotannonohjauksen ja kunnossapidon ohjelmistot sekä useita muita FM-palveluiden ohjelmistomoduuleita. Ohjelmistokokonaisuudella ISS pystyy hyödyntämään kattavaa reaaliaikaista kenttäraportointia palvelutuotannon ohjauksessa ja raportoinnissa. Lisäksi asiakkaille voidaan tarjota kiinteistöpalvelujen ohjelmistoalusta osana FM-palveluratkaisua. Ohjelmiston käyttöönotolla ISS tehostaa tiedolla johtamista ja vähentää resurssien käytön hukkaa muun muassa liikkumisen suhteen.

ISS:n olosuhde- ja energianhallintapalveluun on liitetty yli 2 000 asiakaskohdettamme. Olosuhde- ja energianhallintapalvelumme toimii ympärivuorokautisena asiakkaidemme taloteknisten prosessien varmistajana ja rakennusautomaatioon liittyvänä osaamiskeskuksena tuotanto-organisaatiollemme.

Pilotoimme kiinteistön ylläpitopalveluissa sähkökäyttöisiä tuotantoautoja liikkumisesta aiheutuvien päästöjen vähentämiseksi. Oulussa toteutetusta kokeilusta saimme hyviä kokemuksia, mikä johti toisen täysin sähköisen pakettiauton tilaamiseen palvelutuotantokäyttöön. Tulemme jatkamaan sähköisten tuotantoautojen käyttöönottoa myös vuonna 2018.

FMS-ohjelmistokokonaisuudella pystymme hyödyntämään kattavaa reaaliaikaista kenttäraportointia palvelutuotannon ohjauksessa ja raportoinnissa.

CASE

Ympäristövastuullista kumppanuutta



ISS:n Kiinteistön ylläpitopalvelut ja Technopolis sopivat kaksi vuotta sitten yhteistyöstä Oulun kampusalueilla, joille on keskittynyt tuhansia huippuosajia. Kumppanuuteen kuuluu muun muassa energiankulutuksen hallintaa ja seuranta sekä vähäpäästöisten aineiden ja laitteiden käyttö Technopoliksen kiinteistöissä.

– Tarvitsimme kumppanin, joka auttaa meitä saavuttamaan ympäristötavoitteemme, Technopoliksen Kiinteistön ylläpitopalvelujen johtaja Ismo Myllymäki kertoo.

Technopolis tarjoaa yrityksille ekotehokkaita toimintaympäristöjä, joissa on terveellistä ja turvallista toimia. Kiinteistöillä on kansainvälinen LEED-ympäristösertifikaatti, jonka kriteereihin kuuluvat muun muassa energiankulutuksen ja hiilidioksidipäästöjen vähentäminen sekä sisäilman laadunparannus.

Technopoliksen kiinteistöt on liitetty osaksi ISS:n Kuopiossa sijaitsevan energianhallintakeskuksen etävalvontaa. Etävalvonnan avulla vähennetään ja optimoidaan kiinteistöjen energiankulutusta sekä huolehditaan ilmanlaadusta ja lämpötilasta.

– Kumppanuuden myötä Technopoliksella on käytössään osaavat kiinteistönhoitajamme sekä tekniset ja asiantuntijapalvelumme, ISS:n aluepäällikkö Kalle Kivelä Oulun Kiinteistön ylläpitopalveluista kertoo.

Ympäristövastuullisuus näkyy myös Technopoliksen kiinteistöissä käytetyissä aineissa ja laitteissa.

– Esimerkiksi käyttämämme lämmönsiirtonesteet ovat ympäristölle turvallisia. Ympäristöä kuormittavista viemärinausaineista on luovuttu kokonaan. Tilalle on tullut mekaaninen puhdistus, Kivelä selvittää.

Kiinteistöissä käytetyt laitteet ja ulkoaluekoneet valitaan niiden monikäyttöisyys ja elinkaari huomioiden. Lisäksi polttoaineen kulutukseen ja hiilidioksidipäästöihin kiinnitetään erityistä huomiota.

Uusin esimerkki ympäristövastuullisesta kumppanuudesta onkin sähköauto, jota on pilotoitu lokakuusta 2017 lähtien Technopoliksen Oulun kiinteistöissä.

– Yhteinen idea sähköautoon syntyi tarpeesta vähentää huoltotoiminnassa käytettävien ajoneuvojen fossiilisten polttoaineiden kulutusta ja hiilidioksidipäästöjä, Kivelä kertoo.

Huoltokohteet sijaitsevat melko lähellä toisiaan, ja pienellä maantieteellisellä alueella toimiessa sähköauton tehokkuus on parempi ja käyttökustannukset huomattavasti pienemmät kuin polttomoottorikäyttöisessä autossa.

– Mitä enemmän teemme yhdessä, sitä paremmin onnistumme. Sekä Technopoliksen että ISS:n johdot ovat sitoutuneet näiden yhteisten ympäristötavoitteiden edistämiseen, iloitsee Myllymäki.

95 %

Rakennusten käytönaikainen ympäristökuormitus muodostaa jopa 95 prosenttia rakennuksen koko elinkaaren aikaisista ympäristövaikutuksista.



2000

kohdettamme.

ISS:n olosuhde- ja energianhallintapalveluun on liitetty yli 2000 asiakas-

CASE

Sähkönkäytönjohtopalveluissa torjutaan kalliita riskejä ja tuotantokatkoja

Suomessa sattuu vuosittain yli tuhat rakennuspaloa, joissa syypää on sähkö. Tehdasympäristöissä sähköpalosta johtuva tuotannonkeskeytys voi johtaa useiden satojentuhansien eurojen vahinkoihin.

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto vaatii sähköturvallisuuslain nojalla, että 2C-luokan kiinteistön haltijan täytyy nimetä sähkölaitteistoille käytönjohtaja. [ISS tarjoaa sähkökäytönjohtopalvelut](#) avaimet käteen -periaatteella.

Työ on jatkuvaa optimointia: ennakkohuoltojen, energianhallinnan, vikakorjausten ja modernisointien avulla pidetään asiakkaan liiketoiminnan pyörät pyörimässä.

– Kohteen sähkökäytönjohtaja vastaa siitä, että ympäristöt ovat ihmisille turvallisia ja laitteistojen kunnosta pidetään huolta. Lisäksi toimintaan ehdotetaan tarvittaessa aktiivisesti parannuksia. Meillä on valtavasti kokemusta sähkökäytönjohtopalveluissa, ratkaisuehdotuksia ja omat palveluprosessit sekä ammattilaisverkostot, ISS Palveluiden sähkökäytönjohtajana työskentelevä Jarmo Virtanen sanoo.

Onnistunut sähkökäytönjohtopalvelu ehkäisee olosuhde- ja käyttökattoriskejä sekä auttaa pitämään huolta kiinteistöstä sen koko elinkaaren ajan. Kesko on luottanut ISS:n sähkökäytönjohtopalveluihin jo vuodesta 2013.

– Sähkökäytönjohto on keskeinen kiinteistöjen käytön ja huollon valvontatoimi, joka varmistaa kiinteistöjen turvallisuuden ja toimivuuden. ISS näytti kyntensä kilpailutuksessa ja on toimintaverkon kattavuuden ja kustannustietoisien näkökulman osalta osoittanut hyvää ammattitaitoa, ylläpitopalvelupäällikkö Jukka Tornberg kertoo.

– Meille on tärkeää, että palvelua on koko valtakunnassa saatavilla, kun sitä tarvitaan nopeasti. Emme ole joutuneet pettymään yhteistyöhön, Tornberg jatkaa.

Keskon talotekniikkapäällikkö Jari Suuronen on erityisen tyytyväinen siihen, että ISS antaa palvelulle kasvot. Sähkökäytönjohtaja Jarmo Virtanen osallistuu asiantuntijana kiinteistöturvallisuuden asiantuntijaryhmien kokouksiin.

Virtasen johdolla ISS pitää huolen siitä, että esimerkiksi Citymarketit, logistiikkakeskukset ja suurimmat K-Raudat palvelevat asiakkaita turvallisesti ja keskeytyksettä.

– Odotamme kumppanilta aktiivista havainnointia ja edellytämme proaktiivista otetta. Palveluntuottajan tulee reilusti kertoa havainnoistaan ja ehdottaa korjaavia toimenpiteitä. Yhteistyömme perustana ovat turvallisuus, viranomaismääräysten noudattaminen sekä suunnitelmallinen toiminta, Tornberg kiteyttää kumppanuuden ja sähkökäytönjohtopalvelujen merkityksen.

Sähkökäytönjohto on keskeinen kiinteistöjen käytön ja huollon valvontatoimi, joka varmistaa kiinteistöjen turvallisuuden ja toimivuuden.

Kiinteistön ylläpitopalvelut kiinteistöjen energiatehokkuuden ytimessä

- Olemassa olevien rakennusten elinkaaren aikaisella energianhallinnalla voidaan tehokkaimmin vaikuttaa kasvihuonepäästöjen vähentämiseen. Rakennusten käytönaikainen ympäristökuormitus on merkittävä, 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 merkittävästi kiinteistön käytönaikaiseen energiankulutukseen.
- ISS:n monipuoliset energianhallintapalvelut tarjoavat asiakkaalle erilaisia vaihtoehtoja kiinteistökannan energiatehokkuuden ja olosuhteiden hallintaan.
- Wise-palvelussa kiinteistönhoitaja, energianhallintakeskus ja tekniset asiantuntijat varmistavat kiinteistön rakennusautomaatiojärjestelmän optimaalisen toimivuuden.
- ISS:n energiamanageri johtaa ja suunnittelee asiakkaan kiinteistöjen energianhallintaa sekä investointeja.
- ISS:n ja LeaseGreen Oy:n yhteistyömalli tarjoaa asiakkaille joustavan investointimahdollisuuden energiatehokkuuden parantamiseksi.
- Kiinteistöihin, joissa on korkea aurinkosähköpotentiaali, voidaan asentaa ISS:n yhteistyökumppanin aurinkopaneelit ammattimaisesti ja turvallisesti.

ISS:n energianhallintapalvelut tarjoavat vaihtoehtoja kiinteistökannan energiatehokkuuden ja olosuhteiden hallintaan.

3.2.2 Siivouspalvelut

Ympäristövastuullisella siivouspalvelulla vaikutamme positiivisesti asiakkaan kiinteistön elinkaareen sekä luomme kiinteistön käyttäjille ja omille työntekijöillemme terveellisen, turvallisen ja viihtyisän työympäristön. Vuonna 2017 laajensimme sertifioitua ISO 9001:2015 -standardin mukaista laadunhallintajärjestelmäämme kattamaan myös tuottamamme siivouspalvelut valtakunnallisesti.

Tavoitteenamme siivouspalvelussa on ollut jo useiden vuosien ajan vähentää puhdistusaineiden käyttöä. Vuonna 2017 ylläpitosiivouksessa käytettyjen puhdistusaineiden määrä väheni 6,3 prosenttia. Käytössämme on annostelujärjestelmät sekä yhtenäinen ainevalikoima, jossa myös ympäristömerkityt puhdistusaineet ovat laajasti edustettuina. ISS on tällä hetkellä toimialan edelläkävijä annostelujärjestelmien käytössä.

Vuonna 2017 ISS lanseerasi ensimmäisten joukossa Suomessa käyttöönsä kemikaalittoman ylläpitosiivouksen, jossa pinnat puhdistetaan vedellä, mikrokuitutuotteilla ja siivouskoneilla. Kemikaalittomassa ylläpitosiivouskonseptissa käytämme siivousaineiden sijaan OrboTechin UltraH2O-puhdasta vettä. Konseptissa tavallinen hanavesi suodatetaan jäämättömän puhtaaksi. Näin vedessä ei ole lainkaan sen alkuperäisiä aineita eli mineraaleja, kalkkia tai suoloja. Kemikaalittomalla ylläpitosiivouksella paitsi vähennämme kemikaalien käyttöä ja pakkausjätteen määrää, edistämme työntekijöiden työturvallisuutta. Tavoitteenamme on vähentää kemikaalien käyttöä ylläpitosiivouksessa merkittävästi.

ISS on ensimmäisten joukossa Suomessa lanseerannut käyttöönsä kemikaalittoman ylläpitosiivouksen.

Kemikaaliton ylläpitosiivous

- Vähentää kohteessa käytettävien kemikaalien määrää merkittävästi
- Parantaa sisäilman laatua
- Luo hajusteettoman työympäristön kohteeseen
- Säästää pintamateriaaleja ja takaa puhtaat pinnat
- Vähentää pakkausjätteen syntymistä
- On helppo ottaa käyttöön



CASE

**Ultrapuhdas vesi vähentää
ympäristökuormitusta Valmetilla**

ISS otti siivouksessa käyttöön ultrapuhdasta vettä Valmet Rautpohjan tehtaalla toukokuussa 2017. Tällä hetkellä toimistot siivotaan vedellä 85-prosenttisesti, ja tuotantotilojen siivouksessa vesi on käytössä 40-prosenttisesti.

Valmetilla kiitellään ultrapuhdasta vettä ympäristöystävällisyyttä. Puhdistusaineiden määrä ja sitä seuraava ympäristökuormitus ovat laskeneet huomattavasti. Asiakas on lisäksi hyötynyt taloudellisesti, kun siivoamme puhtaalla vedellä useamman eri aineen sijaan. Valmetin henkilöstö on myös huomannut, että sisäilman laatu on parantunut ultrapuhdasta veden avulla, kun pinnoille ei enää kerry kemikaalijäämiä, joihin pöly ja lika voisi jäädä helposti kiinni.

ISS:n siivoojien osalta työturvallisuus on ultrapuhdasta veden ansiosta parantunut kohteessa, kun työntekijät ovat kokeneet kemikaaliriskien vähentyneen, eikä kemikaalittoman siivouksen ansiosta hengitysteihin kulkeudu epäpuhtauksia. Lisäksi siivoojien ei tarvitse enää pitää kohteessa suojakäsineitä käsissä useaa tuntia päivässä, jolloin ihokin kiittää.

Valmetilla puhdistusaineiden määrä ja sitä seuraava ympäristökuormitus ovat laskeneet huomattavasti ultrapuhdasta veden ansiosta.

Asiakkaan mukaan ISS:n siivouksen tehokkuus ja sitä kautta heidän tyytyväisyytensä palveluun on kasvanut, kun pinnat pysyvät ultrapuhdalla vedellä pidempään puhtaina eikä niissä näy pyyhintäjälkiä. Koska vedellä pestyihin pintoihin ei lika tartu helposti, voivat siivoajamme käyttää työpanostaan muuhun perusteellisempaan siivoukseen, kuten wc-tilojen siisteyteen. Erityisesti tehtaan lasi- ja rosteripinnat pysyvät pidempään puhtaina. Asiakas onkin saanut vielä parempaa palvelua muun muassa ikkunoidenpesussa, joka on nopeutunut ultrapuhdasta veden takia huomattavasti.

Ultrapuhdasta veden lisäksi käytämme 100-prosenttisesti biohajoavia SURE-puhdistusaineita. SURE-tuotteiden raaka-aineet ovat peräisin elintarviketeollisuuden sivutuotteista, kuten sokerijuurikkaasta, maissista, oljesta, vehnäleseestä ja kooksesta. SURE-tuotteet eivät sisällä keinotekoisia väriaineita, hajusteita, fosfaatteja, kvatteja tai klooriyhdisteitä eikä tuotteita käytettäessä tarvita suojakäsineitä. Vuonna 2018 pyrimme laajentamaan SURE-tuotteiden käyttöä asiakaskohteissamme ultrapuhdasta veden rinnalla.

Lisäksi ISS:llä on valikoimassaan ympäristömerkitty puhdistusaine kaikille päivittäisessä käytössä oleville tuoteryhmille, ja tavoitteemme on jatkuvasti lisätä ympäristömerkittyjen tuotteiden ja aineiden osuutta. Valikoimassamme on tällä hetkellä seuraavia ympäristömerkkejä: Allergiatunnus, Joutsenmerkki, EU-ympäristömerkki (EU-kukka), Hyvä ympäristövalinta (Bra Miljöval) -merkki ja FSC (Forest Stewardship Council) -merkki. Ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus siivouksen ostoista on kasvanut tasaisesti ja oli 47,4 prosenttia vuonna 2017.

Vuonna 2017 lisäsimme robottien käyttöä lattioiden ylläpitosiivouksessa. Kokemukset robottien hyödyntämisestä ovat olleet positiivisia. Robotit vapauttavat siivoojien aikaa muihin tehtäviin, mikä tehostaa siivouspalveluamme.

Käytämme 100-prosenttisesti biohajoavia SURE-puhdistusaineita.

CASE

Robotti-imuri uudistaa yrityssiivouksen



ISS:n robotti-imuri on ahkeroinut työeläkeyhtiö Elon pääkonttorilla syyskuun alusta alkaen. Uutuuttaan kiiltelevä robotti-imuri kulkee seinän viertä pitkin, tekee täyskäännöksen käytävän päässä ja tulee toista reunaa takaisin. Kokolattiamatolle kertyneet hiekanjyvät ja yksittäiset roskat saavat kyytiä, kun kone imaisee ne sisäänsä.

– Minulla ei ollut aiempaa kokemusta robotti-imureista. Eniten mietin käytännön asioita, kuten millainen on sen ääntä. Tutustuessani koneeseen kuitenkin huomasin, että desibelilukemat ovat hyvin maltillisia, sanoo Elon tilaja turvallisuuspäällikkö Mikko Kosonen.

ISS huolehti yhdessä laitevalmistajan kanssa robotti-imurin ohjelmoinnista. Työvuoron alkaessa siivooja noutaa robotti-imurin latauspisteeltä, kuljettaa sen siivouskohteeseen ja käynnistää koneen, jonka jälkeen robotti-imuri kulkee ennalta ohjelmoidun reitin mukaisesti. Turvallisuuden takaavat 21 sensoria, joiden avulla robotti-imuri tarkkailee ympäristöään herkeämättä. Esteen havaitessaan kone pysähtyy välittömästi, eikä törmäysvaaraa ole.

– Siivousjäljestä ei ole tullut sanomista. Robotti-imuri hoitaa oman tonttinsa tarkasti eikä jätä epähuomiossa mitään kohtaa siivoamatta, Kosonen sanoo.

Elon tiloissa testikäytössä oleva robotti-imuri on ensimmäinen laatuaan Euroopassa, joten pilottijakson aikana kerätyt havainnot ovat äärimmäisen arvokkaita.

– Robotti-imurin heikkoutena on, ettei se sovellu kaikkiin tiloihin. Sensoritekniikan vuoksi kone vaatii sivuilleen mahdollisimman yhtenäistä ja ehjää seinäpintaa. Meillä on laajoja avotoimistoalueita pöytineen ja kaappeineen, eikä robotti-imuria voi niissä hyödyntää. Kone onkin parhaimmillaan laajoilla, avarilla lattiatpinnoilla.

Tulevaisuudessa siivousrobotit voivat olla tuttu näky kohteissamme.

Elon tiloissa testikäytössä oleva robotti-imuri on ensimmäinen laatuaan Euroopassa.

Lisäksi olemme ottaneet käyttöömme pienyhdistelmäkone i-mopin, joka tehostaa siivousta sekä vähentää veden ja käsisiivousmenetelmien käyttöä. Myös ergonomia, tehokkuus, nopeus ja materiaalitehokkuus paranevat i-mopin avulla. Käytösämme on tällä hetkellä 42 i-mop-konetta. Säästämme vettä 588 litraa päivässä, kun käytämme kaikkia i-mop-koneitamme yhden tunnin ajan päivässä. Olemme i-mopin kautta omalta osaltamme mukana lahjoittamassa puhdasta vettä kehitysmaihin MadeBlue-järjestön kautta. I-mop-koneiden käyttö kasvaa tulevaisuudessa ISS:n asiakkuuksissa, kun sillä korvataan isompia koneita ja käsisiivousmenetelmiä.

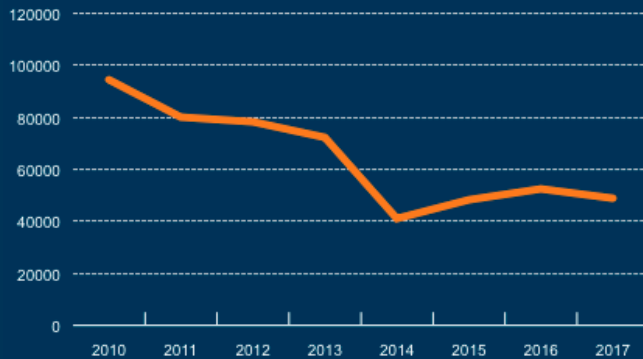
Siivouspalveluiden materiaalitehokkuutta kehitetään myös hyödyntämällä digitaalisia käsipyherullajärjestelmiä. Tulokset ovat olleet erinomaisia ja kohteen materiaalitehokkuus on parantunut. Tavoitteenamme on kehittää ja pilotoida lisää digitaalisia käsipyherullalaitteita. Niiden avulla rulla vaihdetaan vasta, kun tarve on todellinen.

Tekstiilien pesussa käytämme jo vuonna 2014 käyttöönotettua matalalämpöpesuprosessia, joka mahdollistaa mikrokuitutuotteiden pesuprosessissa merkittäviä säästöjä niin energian kuin veden kulutuksessa. Lisäksi pidennämme menetelmällä mikrokuitutuotteiden elinkaarta.

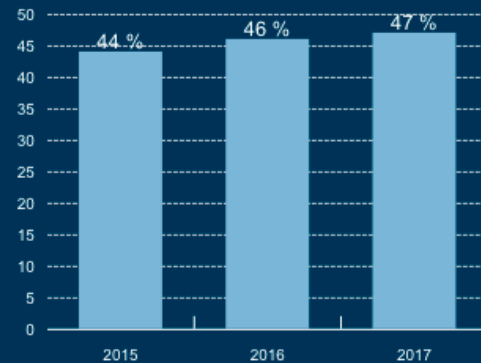
Monipuolinen älylaitteiden käyttö tulee yleistymään palveluissamme lähivuosina.

Monipuoliset älylaitteet ja -järjestelmät tulevat yleistymään palveluissamme lähivuosina.

Ylläpitosiivouksessa käytettävien aineiden kulutus
litraa / vuosi



Ympäristömerkittyjen puhdistustuotteiden
osuus ostoista*



*Sisältää aineet, välineet ja muut siivouspalvelussa käytetyt tuotteet

Ylläpitosiivouksessa käytettävien aineiden kulutus litraa / vuosi / siivooja

2012	2013	2014	2015	2016	2017
11,9	12,9	7,0	8,5	9,5	9,9

Ammattitaitoisella siivouspalvelulla luodaan terveelliset ja viihtyisät olosuhteet kiinteistön käyttäjille

- Tavoitteemme on laajentaa kemikaalitonta ylläpitosiivousta, joka takaa turvalliset ja viihtyisät olosuhteet asiakkaalle ja ISS:n työntekijöille.
- Valitsemme aina ensisijaisesti ympäristömerkityn puhdistusaineen. ISS:n valikoima sisältää ympäristömerkityn tuotevaihtoehdon kaikille päivittäisessä käytössä oleville tuoteryhmille.
- Käyttämämme SURE-tuoteperhe muodostuu 100-prosenttisesti biohajoavista raaka-aineista valmistetuista tuotteista.
- Käyttämämme puhdistusaineet ovat supertiivisteitä, joiden annostelu toteutetaan annostelujärjestelmien kautta. Tällöin käytettävän puhdistusaineen osuus liuoksesta on tarkoin määritelty.
- Mikrokuitutuotteiden matalalämpöpesu vähentää pesuprosessissa kuluvan veden ja energian käyttöä huomattavasti.
- Oikeilla lattiahoitomenetelmillä, hyvällä mekaanisella puhdistuksella sekä asiakaskohteisiin laadittavilla lattiahoitosuunnitelmilla ylläpidämme kiinteistön pintamateriaalien kuntoa sekä vähennämme merkittävästi lattioiden perussiivouksen tarvetta.
- Käyttämämme aineet ovat pääasiassa pusseihin pakattuja tiivisteitä, mikä vähentää syntyvän pakkausjätteen määrää. Kestotuotteet ja materiaalihakkuus ovat keskeinen toimintamalli siivouspalveluissa.

3.2.3 Ruokailupalvelut

ISS tarjoaa asiakkailleen vastuullisesti tuotettua lounasruokaa. Ruokamme on aina turvallista, ja tunnemme käyttämiemme raaka-aineiden alkuperän. Suosimme kotimaista lähiruokaa, luomuruokaa sekä erilaisia sertifoituja tuotteita. Valikoimaamme kuuluu muun muassa Reilun kaupan ja Rainforest Alliance -merkattuja tuotteita sekä MSC-, ASC- ja Benella-sertifioitua kalaa. Käyttämiemme pääraaka-aineiden osalta kotimaisuusasteemme on 90 prosenttia. Lounaalla tarjoamamme liha on 100-prosenttisesti suomalaista. Kaikki ravintolamme ovat Portaat Luomuun -ohjelmassa vähintään tasolla kaksi.

Ruokalistamme sisältää monipuolisesti täysjyvävalmisteita, kasviksia, vihanneksia, juureksia, hedelmiä ja kotimaisia marjoja. Huomioimme ruokalistasuunnittelussa sesonkituotteet sekä tuotteiden hiili- ja vesijalanjäljet tarjoamalla esimerkiksi ohraa ja kauraa vaihtoehtona riisille. Olemme vähentäneet naudanlihan osuutta tuotevalikoimissamme ja käytämme enenevässä määrin ympäristön kannalta vastuullisempia tuotteita, kuten kotimaista rypsiporsasta ja broileria. Tällä hetkellä hankimme ja tarjoamme lounaalla enemmän kotimaista broileria kuin nautaa ja possua yhteensä. Emme käytä lainkaan thaimaalaista broileria ruoanvalmistuksessa. Seuraamme tuotteiden vastuullisuutta jatkuvasti ja olemme valinneet usean ruokatuotteen toimittajaksi Juustoportin, jolle on myönnetty Welfare Quality -tuotantoeläinten hyvinvointimerkki.

Huomioimme ruokalistasuunnittelussa sesonkituotteet sekä tuotteiden hiili- ja vesijalanjäljet.

CASE

Trendikatsaus: suomalaisten lounaslautaset 2017



ISS Ruokailupalvelut ruokkii tuhansia nälkäisiä työntekijöitä ja koululaisia ympäri Suomen. Ruokatrendit vaihtuvat, mutta yksi asia pysyy: koko Suomi menee edelleen syömään klo 11.00.

Tältä suomalaisten lounaslautaset näyttivät vuonna 2017.

1. Suomalaista ja lähellä tuotettua

Lähiruoka ja suomalainen ruoka ovat olleet hallitsevia ruokatrendejä jo pitkään. Vastauksena kysyntään ISS Ruokailupalvelut tarjoaakin lukuisia suomalaisia vaihtoehtoja ravintoloiden asiakkaille.

– Kyllä ruoan alkuperä kiinnostaa. Asiakkaat kysyvät, mistä liha on peräisin. Käytämme ainoastaan suomalaista broileria, ja rypsirossumme alkuperän voi jäljittää tuotantotilalle asti, aina yksittäisiin eriin saakka, kertoo ISS Ruokailupalvelujen tuotepäällikkö Terhi Paldan.

2. Suomalaiset syövät terveellisiä lounaita

Suomalaiset ovat oppineet tekemään terveellisiä valintoja lounaalla, ja tämä trendi vain vahvistuu, ISS Palveluiden kehityspäällikkö Sanja Orrenmaa kertoo.

– Kunnissa ja kouluissa terveellisuuden vaatimustaso on noussut. Tämä näkyy ruokailupalveluiden kilpailutuksissa, että vaaditaan terveellisiä vaihtoehtoja, ISS Ruokailupalveluiden tuotejohtaja Petri M. Salminen kertoo.

Puhtaasti terveellistä ruokaa ja sydänystävällisyyttä vaalitaan, ja asiakkaita tuetaan terveellisissä valinnoissa niin ravintoloissa, kahvioissa kuin kokouksissakin joka päivä.

Rypsipossumme alkuperän voi jäljittää tuotantotilalle asti, aina yksittäisiin eriin saakka.

3. Terveelliset maut kiinnostavat

Terveellisuuden lisäksi lounasruoalta vaaditaan elämyksellisyyttä ja makua. Hummukset, tahinit ja avokadolevitteet maistuvat suomalaisille ennätyksellisen hyvin rasvaviltojen korvikkeena.

– Suomalaiset haluavat lounaalla hyvää ruokaa maku edellä. Meille terveellisyys ei tarkoita hajutonta ja mautonta, vaan superherkullista, Paldan toteaa.

Samaan hengenvetoon hän lisää, että maustaminen on todellinen trendi. Makujen pitää räjähtää suussa, ja erilaiset makupolut ja soinnut tuovat elämyksiä lounashetkeen.

– Työpaikkaruoasta on ehkä se väärä käsitys, että se olisi jotenkin mautonta. Kyllä asiakkaat vaativat, että ruoan pitää maistua, Paldan sanoo.

4. Trendikäs hybridilounastaja

Kun erikoisruokavaliot ja yksilöllisyys korostuvat, osaavat ihmiset samalla kuunnella entistä paremmin omia tunteita ja valita juuri itselleen sopivan vaihtoehdon.

– Ennustettavuus, mitä ihmiset haluavat juuri minäkin päivänä lounaalla, ei ole ihan helppoa. Kun työelämä muuttuu, henkilöstöravintolan on joustettava ja oltava pidempään auki sekä palveltava monipuolisesti, Salminen kertoo.

5. Proteiinipitoiset klassikot maistuvat

Kotiruoka ei ole edelleenkään väheksytty vaihtoehto lounaalla. Uunimakkara, kirjolohi, lihapullat, lasagne ja broilerin-koivet tai -rintaleike ovat klassisia lounasherkkuja.

– Proteiinipitoisille ruoille on kysyntää lounaalla. Meillä on vaatimus, että makkaroissa lihapitoisuus on 70 % ja lihapullissa 79 %. Lisäksi salaattibaarissa täytyy olla aina proteiininlähde mukana, Paldan kertoo.

Puhdas, terveellinen ja sydänystävällinen ruoka tukee asiakkaiden terveyttä.

6. Lounassalaattia ja vegaaniruokaa

Raikas, monipuolinen sekä värikäs salaattipöytä kutsuu yhä useampaa laaturietoisia lounasruokailijaa.

– Vegaani- ja kasvisruoka korostuvat entistä vahvemmin, vaikka osuus kokonaisruokailijamäärästä on vielä pieni. "Sekaani" ja "fleksaajien" määrä on kasvanut, Salminen kertoo.

7. Ei enää ruokaloita, vaan jatkuvasti uudistuvia lounasravintoloita

Lounasruokaloitten aika on ohi – nyt puhutaan jatkuvasti uudistuvista henkilöstöravintoloista. Sellainen pystyy lisäämään yrityksen vetovoimaa työntekijöiden ja asiakkaiden silmissä. Kauniit esillepanot, kiinnostavat pop up -pisteet ja jatkuvasti vaihtuva ruokalista pitävät työntekijät tyytyväisinä.

Vegaani- ja kasvisruokaa toivotaan yhä useammin lounasvaihtoehtoksi.

Tarjoamme useissa ravintoloissamme kasvisruokavaihtoehtoa lähes päivittäin. Olemme myös pilotoineet pääkonttori-asiakkuudessamme kuuden viikon kiertävää vegaaniruokalistaa. Myös kouluruokailussa tarjoamme yleensä vegaanivaihtoehtoa päivittäin. Osallistuimme marraskuussa kansainväliseen vegaanipäivään, jolloin tarjosimme kaikissa lounasravintoloissamme vegaanivaihtoehtoa.

Syyskuusta 2017 saakka olemme myös pilotoineet Sydänmerkki-lounasta, jolloin kaikki kotiruoka-annoksen ainekset ovat Sydänmerkki-tuotteita eli terveyden kannalta hyvä vaihtoehto. Vuonna 2018 jatkamme lounaan pilotointia kymmenessä toimipisteessä.

ISS tarjoaa ensimmäisenä Suomessa Benella sertifioitua siikaa henkilöstöravintoloissa.

Käyttämämme kalatuotteet ovat WWF:n suositusten mukaisia ja MSC- tai ASC-sertifioituja. Syksyllä 2017 otimme valikoimiin myös Benella-sertifioitua Suomessa kasvatettua kirjolohta ja siikaa. Benella-merkki varmistaa, että kalakasvatustamoa voidaan jäljittää ja kalat ruokitaan kotimaisella rehulla. Sen ansiosta vähemmän fosforia pääsee luontoon, mikä osaltaan vähentää vesistöjen rehevöitymistä ja kuormitusta. ISS tarjoaa ensimmäisenä Suomessa Benella-sertifioitua siikaa henkilöstöravintoloissa.

Olemme vähentäneet kasviproteiininä käytetyn soijan käyttöä korvaamalla sitä muun muassa härkäpapuruuheella ja muilla palkokasveilla sekä nyhtökauralla. Tavoitteenamme on käyttää ainoastaan sertifioitua soijaa vuoteen 2020 mennessä. Yhteistyökumppanimme ovat sitoutuneet WWF:n soijasitoumukseen, jonka tavoitteena on varmistaa, että vuoteen 2020 mennessä kaikki niiden omien tuotteiden tuotantoketjussa käytetty soija on vastuullisesti tuotettua, Roundtable on Responsible Soy (RTRS)- tai ProTerra-sertifioitua soijaa.

Osallistuimme marraskuussa kansainväliseen vegaanipäivään, jolloin tarjosimme kaikissa lounasravintoloissamme vegaanivaihtoehdon.

Emme käytä raaka-aineita, jotka sisältävät natriumglutamaattia tai geenimanipuloituja raaka-aineita. Lisäksi vältämme einesten, tyydyttyneiden rasvojen ja suolan liiallista käyttöä. Olemme vähentäneet palmuöljyä sisältävien raaka-aineiden käyttöä ja varmistamme aina, että käytetty palmuöljy on kestävän kehityksen mukaisesti tuotettu ja sertifioitu.

Olemme jo usean vuoden ajan seuranneet ravintoloidemme ruokahävikkiä tuotannonohjausjärjestelmämme avulla. Asiakastytyvyyden seurannassa käytämme HappyOrNot-menetelmää, jonka tuloksia hyödynnämme asiakaskohteiden ruokalistasuunnittelussa hävikin minimoimiseksi. Kehitimme ja pilotoimme vuonna 2017 uutta palvelukonseptia, jolla saadaan vähennettyä myös asiakkaan ruokahävikkiä. Pilotointi jatkuu myös vuonna 2018, ja mukana on jokaisesta asiakassegmentistä yksi toimipiste. Tavoitteemme on saada lisää dokumentoituja tuloksia vuonna 2018 ja kehittää konseptia sen avulla. Jatkamme ruokahävikin vähentämistä myös yhteistyökumppaniemme kanssa.

Kiinnitimme myös erityistä huomiota pakkauskokoihin, materiaaleihin ja kierrätettävyyteen. Suosimme materiaaleja, joissa ei ole BPA:ta.

Olemme lisänneet kotimaisen viljan suurimoiden ja kasvisten osuutta lounaan lisäksi ohraa ja kauraa riisiin sijaan.



Vastuullista ruokailupalvelua

- Valikoimissamme on luomutuotteita sekä Reilun kaupan ja Rainforest Alliance -merkattuja tuotteita. Lähiiruokaa suositaan aina mahdollisuuksien mukaan. Kaikki ISS:n ravintolat ovat mukana Portaat Luomuun -ohjelmassa vähintään tasolla 2.
- Käyttämämme lihatuotteiden kotimaisuusaste on 100 prosenttia. Naudanlihan käyttöä vähennetään, ja naudanlihaa korvataan kotimaisella broilerilla ja rypsiorsaalla.
- Käyttämämme kalat ovat MSC-sertifioituja. Kirjolohi on lisäksi ASC- ja Benella-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 energiahyötykäyttöön.
- Astiapalautuspisteissä asiakasta ohjeistetaan lajittelemaan ISS:n lajitteluohjeilla.

3.3 Toimitilojen vastuullisuus vähentää päästöjä

Toimitilojen tarpeet vaihtuvat, kun työnteon kulttuuri jatkuvasti muuttuu. Toimitilajohtamisella on suuri merkitys työnteon joustavuuden ja tehokkuuden edistämisessä. Toimitilojen ekologisuuteen vaikutetaan lisäksi tilatehokkuuden optimoinnilla. ISS:n käytössä olevien toimitilojen kapasiteettitarvetta ovat vähentäneet työpisteiden yhteiskäyttöisyys, työn muuttuminen entistä liikkuvammaksi sekä ICT-tekniikan mahdollistama virtuaalinen työtap.

Toimitilojen ekologisuuteen vaikutetaan tilatehokkuuden optimoinnilla.

Työnteko on nykyään sidottu yhä vähemmän tiettyyn aikaan tai paikkaan. Digitaalisuus ja virtuaaliset työkalut luovat ekologisempia toimistoja, mutta ympäristövaikutukset vähenevät myös silloin, kun voimme tehdä töitä mistä tahansa: etätyömahdollisuuksien lisääntyminen vähentää ajokilometrejä ja päästöjä sekä säästää aikaa. Näin pystymme toimimaan tehokkaammin, mistä hyötyy myös asiakas.

3.3.1 Tila- ja energiatehokkuus

ISS:n tilaverkoston keskeisiä ajatuksia ovat liiketoiminnan tarpeisiin vastaaminen, yhteiskäyttöisyys ja joustavuus. Työ voidaan tehdä siellä, missä se työntekijän, työnantajan ja tehtävän työn kannalta on tarkoituksenmukaisinta.

Tilojen tarpeenmukaisuutta arvioidaan jatkuvasti ja toimitilakokonaisuutta muutetaan liiketoiminnan tarpeiden muuttuessa. ISS:n toimitilojen määrä on vähentynyt noin 11 000 m² vuosina 2016–2017. Vuodelle 2018 on asetettu tavoitteeksi vähentää tilojen pinta-alaa vielä 11 prosenttia.

Suunnittelemme ja rakennamme myös asiakkaillemme uusia työympäristöjä, joissa ihmiset viihtyvät ja pystyvät toimimaan tehokkaasti, tuottavasti sekä ympäristövastuullisesti.

CASE

Onnistunut tilamuutosprojekti paransi
LähiTapiolan henkilöstön viihtyvyyttä

LähiTapiolan Espoo Campus on 300 000 kuutiometrillään Espoon suurin toimistotalo, jossa työskentelee 1 200 LähiTapiolan työntekijää sekä muutama vuokralaisyritys.

Puitteiltaan upean LähiTapiolan lounasravintolasta oli kuitenkin muodostunut pieni pullonkaula, joka haittasi henkilöstön työpäivän sujuvuutta. Ravintolaan muodostui jatkuvasti jonoja lounasaikaan, ja se ruuhkautti ruokailuja.

– Meillä oli haasteena, että ravintolassa juoksenneltiin pisteeltä toiselle kuin suurella torilla, eivätkä isot ihmismassat kulkeneet tehokkaasti, palvelujohtaja Timo Kopio LähiTapiolasta kertoo taustoja.

Tilahaasteet päätettiin ratkaista kerralla, kun LähiTapiolan pitkäaikainen kumppani ISS Palvelut voitti ravintolapalveluiden kilpailutuksen. Lounasravintolan brändi vaihtui liikkeenluovutuksen myötä Nordic Light -henkilöstöravintolaksi, ja samassa tilamuutosprojektissa ratkaistiin ravintolan tilankäytön haasteet.

– Uudessa ravintolakonseptissa selkeytettiin toimintaa, ja asiakkaat etenevät nyt suorana linjana kohti kassaa, Kopio kertoo yksinkertaistetusta, loogisesta ja selkeästä pohjaratkaisusta.

Vaikutus tuntui heti – ruokailu nopeutui keskimäärin viisi minuuttia, ja lounaalle pääsee nopeasti mihin kellonaikaan tahansa. Selkeissä linjastoissa ja palvelupisteissä on nyt tarjolla salaattia, paria eri lämmintä ruokaa ja grilliherkkuja.

– Jo henkilöstötyytyväisyyden kannalta tämä muutos oli tärkeä. Ihminen ei pidä jonottamisesta, tapahtui se liikenteessä tai asiakaspalvelussa, joten jos on vaihtoehtoja, miksi laittaa ihmiset jonottamaan, Kopio huomauttaa. Tilamuutoksen yhteydessä ravintolaan avattiin myös kahvila, jossa voi käydä virkistymässä kahvikupillisen äärellä työpäivän aikana tai pitää vaikka sisäisen tapaamisen kollegan kanssa. HappyOrNot-indeksi osoittaa, että uuteen ravintolakonseptiin ollaan tyytyväisiä.

Tilamuutosprojektin vaikutus tuntui heti – ruokailu nopeutui keskimäärin viisi minuuttia, ja lounaalle pääsee nopeasti mihin kellonaikaan tahansa.

Toimipisteiden ekologisuutta ja käyttäjien tietoisuutta ympäristövastuullisuudesta kehitetään ISS:llä jatkuvasti. Muun muassa paperinkulutusta vähennetään lisäämällä turvatulostuksen käyttöä toimipisteissä. Turvatulostus on käytettävissä jo valtaosassa ISS:n toimipisteistä, ja kaikki käyttäjät ohjataan käyttämään sitä asteittain.

Kaikki ostamamme sähkö on sertifioitua kotimaista tuulienergiaa.

ISS:n toimistot sijaitsevat Helsingissä LEED Platina-, Turussa LEED Kulta- ja Oulussa LEED EB Kulta -ympäristösertifioituissa rakennuksissa. Pääkonttorissamme energia saadaan sataprosenttisesti vihreästä tuulisähköstä. Lisäksi kaikissa ISS:n omissa toimitiloissa, joihin ostamme sähköä suoraan sähköyhtiöltä, on käytössä sertifioitua kotimaista tuulienergiaa.

Omien toimitilojen energia ja vesi

	2015	2016	2017
Sähkön ominaiskulutus, kWh/brm ^{2*}	62,0	62,1	58,1
Lämmön ominaiskulutus, kWh/brm ^{2*}	126,3	136,8	137,6

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

** Energian ja veden ominaiskulutus on laskettu kolmesta kohteesta, joissa ISS on ainut toimija. Primäärienergian ja päästöjen laskenta on tehty Energiategollisuus ry:n Suomen kaukolämmön ja sähkön tuotannon vuosittaisten tilastojen pohjalta. Päästöissä ei ole otettu huomioon tuonti-/vientisähköä. Energian kulutuksia ei ole normitettu. Toimipisteiden kylmäaineiden päästöt ei ole huomioitu laskelmissa.

*** Laskelmissa on huomioitu, että ISS:n omissa toimitiloissa, joihin ostamme sähköä suoraan sähköyhtiöltä, on käytössä sertifioitua kotimaista tuulienergiaa.

**** Kulutus on mittaroitu joko energialaitoksen mittarilla tai kiinteistön alamittarilla. Kulutus sisältää kiinteistö- ja/tai käyttäjä sähköä. Vuonna 2015 ja 2016 mukana oli 13 kohdetta ja vuonna 2017 22 kohdetta.

Omien toimitilojen energia ja vesi	2015	2016	2017
Energian ominaiskulutus yhteensä, kWh/brm ^{2*}	188,2	198,9	195,7
Veden ominaiskulutus, dm ³ /brm ^{2*}	314,3	297,3	274,7
Ominaispäästöt yhteensä, kgCO ₂ ekv/brm ^{2**}	29,5	30,4	31,3***
Mitattu sähkönkulutus MWh****	593,5	717,9	1 002,9

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

** Energian ja veden ominaiskulutus on laskettu kolmesta kohteesta, joissa ISS on ainut toimija. Primäärienergian ja päästöjen laskenta on tehty Energiategollisuus ry:n Suomen kaukolämmön ja sähkön tuotannon vuosittaisten tilastojen pohjalta. Päästöissä ei ole otettu huomioon tuonti-/vientisähköä. Energian kulutuksia ei ole normitettu. Toimipisteiden kylmäaineiden päästöt ei ole huomioitu laskelmissa.

*** Laskelmissa on huomioitu, että ISS:n omissa toimitiloissa, joihin ostamme sähkön suoraan sähköyhtiöltä, on käytössä sertifioitua kotimaista tuulienergiaa.

**** Kulutus on mitattu joko energialaitoksen mittarilla tai kiinteistön alamittarilla. Kulutus sisältää kiinteistö- ja/tai käyttäjä sähköä. Vuonna 2015 ja 2016 mukana oli 13 kohdetta ja vuonna 2017 22 kohdetta.

3.3.2 Jätehuolto

ISS halua edistää kansallisia kiertotalouden tavoitteita ja minimoida omasta toimin nasta syntyvän jätteen määrää. Tavoitteemme on tehostaa materiaalitehokkuutta ja varmistaa, että jätteet menevät aina ensisijaisesti materiaali kierrätykseen ja vasta toissijaisesti energiahyötykäyttöön.

Tavoitteenamme on hyödyntää mahdollisimman suuri osa jätteistä materiaalina eli uusien tuotteiden raaka-aineina.

Vuonna 2017 ISS:n toimipisteiden ja varikkojen lajittelumahdollisuuksia tehostettiin ja henkilöstölle pidettiin vaarallisten jätteiden hallintaan liittyviä koulutuksia ympäri Suomea. Vanhan kaatopaikkajätteen nykyinen energiahyötykäyttö on tehostanut jätteiden hyötykäyttöä myös ISS:llä. Materiaalin kierrätysaste oli 59 prosenttia, ja energiantuotantoon päätyi 41 prosenttia ISS:n jätteistä. Vaikka jäimme hieman kierrätysasteen 60 prosentin tavoitteesta, jätemäärä väheni noin 35 prosenttia. Vähenemiseen vaikutti osaltaan uuden pääkonttorin lajittelutapojen vakiintuminen ison muuttoprosessin jälkeen vuonna 2016.

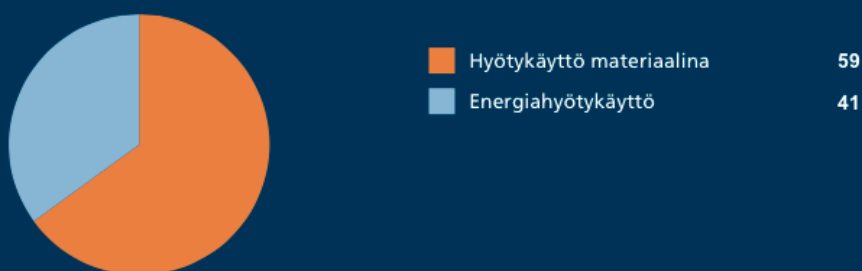
Raportointitiedot perustuvat jätehuolto-yhtiöiden jäteraportointiin. Raportoinnin haasteena on, että ISS toimii pääsääntöisesti vuokralaisena kiinteistöissä, joissa on useita vuokralaisia. Jäteraportointi perustuu niiden toimitilojen tietoihin, joista jätemäärät saadaan raportoitua kokonaisuudessaan.

Jätteiden loppusijoitus (%)	2014*	2015*	2016**	2017*	Muutos
Energiahyötykäyttö	33	29	35	41	▲
Hyötykäyttö materiaalina	48	52	65	59	▼
Loppusijoitus kaatopaikalle	16	17	0	0	▼
Kierrätettävät vaaralliset jätteet	3	2	0	0	▼

*Neljän toimipisteen jätteet raportoitu

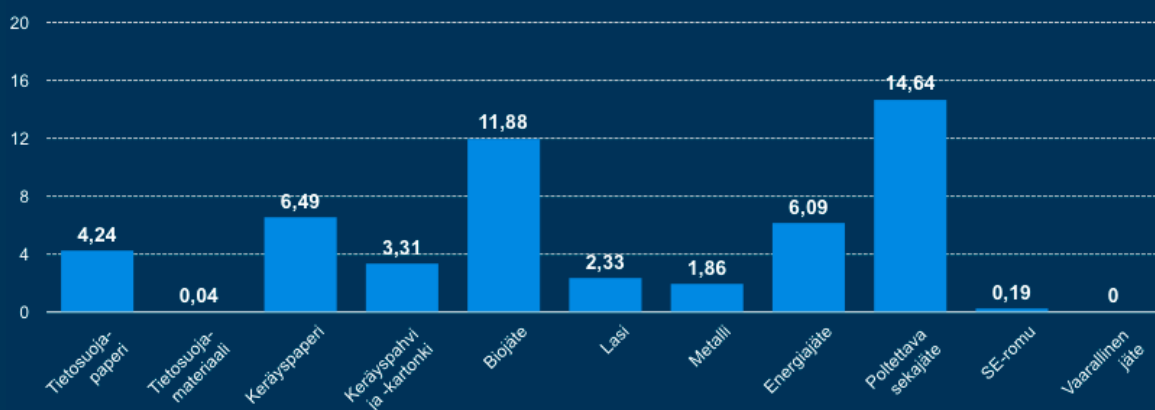
**Viiden toimipisteen jätteet raportoitu 2016 pääkonttorin muuton johdosta

Jätteiden hyötykäyttö* (%)



*Neljän toimipisteen jätteet raportoitu

Jättemäärät jätejakeittain, tonnia (t)*



*Neljän toimipisteen jätteet raportoitu

3.3.3 Työmatkustus ja liikkuminen

Toimitiloihin liittyvän energiankulutuksen ohella päästöjä aiheutuu palvelutuotantoon liittyvästä liikkumisesta asiakaskohdeesta toiseen, työkoneiden käytöstä sekä lentomatkustuksesta. ISS:n käyttämät autot ja työkoneet ovat leasing-autoja ja -koneita. Työsuhdeautoille on asetettu CO₂-päästörajaksi 140 g/km. Pääkonttorillamme on käytössä yhteiskäyttöauto sekä kaksi polkupyörää monipuolistamassa liikkumista asiakaskohteisiin. Lisäksi käytössämme on sähköauton latauspisteitä.

ISS kannustaa vähentämään oman auton käyttöä ja päästöjä yhteiskäyttöauton ja polkupyörien avulla.

Tuotantoautoista, työkoneista ja lentomatkuksesta aiheutuvat CO₂-päästöt ovat vähentyneet huomattavasti. Suurin syy päästöjen vähentymiseen ovat vähäpäästöiset autot, autokannan jatkuva uusiminen, tuotannonohjaus- ja GPS-järjestelmien tehokkaampi hyödyntäminen sekä ICT-ratkaisujen kehittyminen ja käyttöönotto. Lentoja on korvattu jo usean vuoden ajan virtuaalineuvotteluin, ja lentojen päästöt ovatkin vähentyneet tasaisesti vuodesta 2012 alkaen.

Päästöt	2014	2015	2016	2017
Työkoneet, tCO ₂ *	1 378	1 671	1 526	1 293
Autot, tCO ₂ *	6 105	5 692	5 093	3 917
Autot ja työkoneet yhteensä, tCO ₂ *	7 484	7 363	6 619	5 210
Lentomatkustus tCO ₂ ekv	528	510	482	404

* WWF:n ilmastolaskuri

4. Asiakkaan asialla

ISS Palveluiden asiakaskunta koostuu erikokoisista yrityksistä ja yhteisöistä. Palvelumallimme on sovitettu eri toimialojen ja asiakaskokojen mukaisesti. Pyrimme vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin aina parhaalla mahdollisella tavalla.

Asiakkaiden liiketoiminnan ymmärtäminen on ISS:lle yhtä tärkeää kuin asiantuntijuus omissa palveluissa – vain näin voimme tarjota parhaan palveluratkaisun. Olemme huippuosaaja jokaisella erillisellä palvelualueellamme. Näistä rakennetaan aina asiakaslähtöinen, yksilöllinen ratkaisu. Isonkin asiakkaan tarpeita vastaava kokonaispalveluratkaisu voidaan luoda yhdistämällä kaikki asiakkaan tarvitsemat palvelut yhdeksi helposti hallittavaksi kokonaisuudeksi, joka joustaa ja elää asiakkaan muutosten mukana. Pieniä ja keskisuuria yrityksiä ja yhteisöjä palvellaan ISS Direct -palveluilla.

Kaikki asiakkaan tarvitsemat palvelut kootaan yhdeksi helposti hallittavaksi kokonaisuudeksi, joka joustaa ja elää asiakkaan muutosten mukana.

ISS:n asiakkuusjohtaminen noudattaa arvontuottomallia. Asiakkaillemme 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 varmistamme henkilöstön tyytyväisyyden. Palveluratkaisua kehitetään yhdessä, ja asiakas voi lisätä palveluita ISS:n tuotettavaksi. ISS puolestaan huolehtii omasta tehokkaasta toiminnastaan.

ISS:n arvontuottomalli



4.1 Huolellinen haltuunotto käynnistää sopimuksen

Onnistunut haltuunotto varmistaa asiakastyytyväisyyden, kannattavuuden ja kasvun toteutumisen sekä lisämyynnin mahdollisuudet. ISS Palvelut käynnisti vuonna 2016 Haltuunotot huolella -projektin, joka tähtää haltuunottojen parhaiden käytäntöjen tunnistamiseen, jalkauttamiseen ja kehittämiseen. Tuloksena on kokemukseen perustuva haltuunottoprosessi, joka ohjaa haltuunoton suunnittelua ja toteutumisen seuranta.

Jokaista haltuunottoa varten tehdään suunnitelma, jonka toteutumista seurataan systemaattisesti.

ISS-konserni on kehittänyt haltuunotto prosessia systemaattisesti; Service Excellence -yksikkö vastaa kaikissa maissa vaativista, sovitusta haltuunotoista, ja joka maassa on SPOC (Single Point of Contact), joka on vastuussa haltuunottojen ohjeistuksesta, koulutuksista, työkaluista ja tuesta.

Jokaiseen haltuunottoon nimitetään projektin vastuhenkilö, joka on haltuunoton lisensoitu ammattilainen. Jokainen haltuunotto on oma itsenäinen projektinsa, ja jokaista projektia varten tehdään suunnitelma, jonka toteutumista seurataan systemaattisesti.

Projektipäällikkö voi olla myyjä, asiakkuuspäällikkö, asiakkuusjohtaja, asiantuntija tai vaikkapa palveluesimies. Haltuunottajan on kuitenkin tullut käydä starttilisenssikoulutus, jotta hänellä on pätevyys tehdä haltuunottoja yhdessä ISS:llä sovitulla tavalla.

Haltuunoton projektipäällikkö käyttää ISS:n johtoryhmän vahvistamia työkaluja haltuunoton edistymisen seurannassa ja raportoi haltuunoton edistymisestä sovitulla tavalla haltuunotto prosessista vastaavalle projektipäällikölle. Työkalu ja raportointi tehdään Sharepoint-ryhmätyötilassa, johon hyväksytysti koulutuksen suorittaneet saavat käyttöoikeuden.

CASE

Hyvä asiakassuhde alkaa hyvin hoidetusta haltuunotosta

Haltuunotto kuuluu asiaan aina, kun aloitetaan uusi sopimus tai kun sopimus tai palvelukuvaus muuttuu.

Vanha totuus on, että jaettu vastuu ei ole kenenkään vastuu. Uuden sopimuksen tai palvelukuvauksen haltuunotossa tärkeintä on se, että joku ottaa asian todella hoitaakseen ja varaa sille aikaa.

– Haltuunotto kuuluu asiaan aina, kun aloitetaan uusi sopimus tai kun sopimus tai palvelukuvaus muuttuu. Ihmisten pitää tietää, millainen uusi sopimus on ja miten sen pohjalta tulee toimia. Kyse on viestinnästä ja muutoksen johtamisesta: käydään läpi, mitä on tehty aikaisemmin ja mitä nyt tehdään eri tavalla, haltuunotto asiantuntija Janne-Matti Salonen sanoo.

Haltuunotto lähtee liikkeelle nykytilan analyysistä: mitä asiakkaan kanssa on sovitettu ja miten on luvattu toimia tietyistä hetkestä alkaen. Haltuunotto on oikeastaan avoimien asioiden järjestelmällistä eteenpäin viemistä ja kirjaamista. Se vaatii keskittymistä, ja työlle on myös varattava aikaa ja tekijöitä.

ISS:llä apuna haltuunotossa on exceliin rakennettu työkalupakki, jota noudattamalla kaikki olennainen tulee tehtyä oikeaan aikaan. Salonen on kerännyt yhteen ja samaan tiedostoon olennaisia asioita viestinnästä, rekrytoinnista, perehdyttämisestä, riskienhallinnasta, taloudesta, tuotteista sekä ISS-konsernin valmiista materiaaleista.

– Tavoitteena on, että haltuunoton työkalupakista löytyy viimeisin tieto ja osaaminen, eikä jokaisen asiantuntijan perässä tarvitse juosta erikseen. Olennaisinta on kuitenkin se, että tälle työkalupakille löytyy käyttäjä, joka ottaa kyseisen haltuunoton vastuulleen, Salonen toteaa.

ISS-konsernissa haltuunottotyökaluja on kehitetty jo vuodesta 2010 saakka. ISS järjestää myös starttilisenssikoulutusta, joka auttaa saamaan työkalupakista parhaat tehot irti. Tällä hetkellä koulutuksen on saanut noin 150 ISS:läistä Suomessa. Neliportaisen koulutusohjelman ensimmäinen askel vie syvälle haltuunoton maailmaan. Neljännen tason opiskellut on valmis kansainvälisten projektien vetämiseen ja johtamaan asiakkuutta yli maarajojen.

– Vaikka vastuuta haltuunotosta ei voi jakaa, tietoa voi jakaa senkin edestä, Salonen kiteyttää.

Haltuunottotyökaluja kehitetään jatkuvasti.

4.1.1 Koulutukset, työkalut ja tuki haltuunottajille

Vuoden 2017 loppuun mennessä starttilisenssikoulutettuja henkilöitä oli yhteensä noin 130. Koulutuksia järjestettiin vuoden 2017 aikana 10, ja niissä koulutettiin yli 50 henkilöä.

Haltuunoton seuranta ja suunnitelmatyökaluun tuotiin päivityksiä vuoden 2017 aikana. Päivitykset liittyivät muun muassa usean paikkakunnan asiakaskohteiden hallintaan, tuotekohtaisiin haltuunottoasialistoihin sekä talouden suunnitteluun ja seurantaan.

Haltuunoton tiimi tuki suoraan tai välillisesti useita haltuunottoja vuoden 2017 aikana. Tiimin henkilömäärä on kaksi täyspäiväistä henkilöä, jotka osallistuvat vaativien, yleensä Key Account -asiakkuuksien haltuunottoihin. Muita asiakkuuksia tuetaan mahdollisuuksien mukaan. Vuoden 2017 aikana panostettiin erityisesti HQ-, Business Park- ja teollisuusasiakkaisiin ja näiden kohteiden haltuunottoihin.

Tukea haltuunottoihin annettiin erityisesti Siivous ja monipalvelut -liiketoimintayksikön sekä julkisen sektorin asiakkuuksiin.

4.1.2 Kehitys ja jatkuva parantaminen

Haltuunottotyökaluja kehitetään jatkuvasti niin, että kehittäminen on systemaattista ja dokumentoitua. SPOC (Single Point of Contact) varmistaa että käytettävät työkalut ovat yhteensopivia ISS A/S:n käyttämien työkalujen kanssa. Yhteistyössä ISS A/S Groupin Transition-ammattilaisten kanssa SPOC saa ajantasaista tietoa haltuunottojen edistymisestä ja uusista innovaatioista, modifikaatioista ja tehdyistä ratkaisuista.

Myös Suomessa tehtyjä parhaita käytäntöjä jaettiin vuonna 2017 haltuunottoammattilaisten Change Management -koulutuksessa ja vuositapaamisessa. Verkostoituminen ja parhaiden käytäntöjen sekä kehitystarpeiden jakaminen varmistavat, että käytettävät työkalut ovat ajan tasalla.

4.2 Rääätälöidyt ja tehokkaat palvelut

ISS on läsnä asiakkaiden arjessa.

ISS Palveluiden henkilöstö työskentelee läheisessä yhteistyössä asiakkaiden kanssa heidän toimitiloissaan. Olemme läsnä asiakkaidemme arjessa ja vastaamme työntekijöiden terveellisestä, viihtyisästä ja turvallisesta työympäristöstä. Etsimme ratkaisuja, jotka parhaiten sopivat asiakkaiden tarpeisiin ja organisaatioihin. Haluamme varmistaa toiminnan tehokkuuden, tuottavuuden ja luotettavuuden oikein mitoitettujen kokonaisuuksien avulla.

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

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

[Lue lisää ISS:n palveluista](#)

CASE

Toimitilahallintaa kehitetään jatkossa automaation ja IoT:n avulla



IoT-teknologian avulla siivoojan työstä päivittyy ajantasaisesti.

ISS:n ja IBM:n yhteistyön tavoitteena on tarjota erinomainen palvelukokemus nyt ja tulevaisuudessa uutta teknologiaa hyödyntäen.

ISS ja IBM ovat yhdistäneet globaalisti voimansa toimitilahallinnan kehittämiseksi. Tavoitteena on tarjota erinomaista palvelukokemusta nyt ja tulevaisuudessa. Laadukas palvelukulttuuri vaatii henkilökohtaisen palvelun ja työntekijöiden kouluttamisen lisäksi tietoa asiakkaiden tarpeista ja tilojen käytöstä.

– Yhteistyö IBM:n kanssa mahdollistaa meille datapankin, ajantasaisen toiminnan ohjausjärjestelmä Tririgan käytön sekä Watson-tekoälyn valjastamisen osaksi liiketoimintaa, sanoo ISS Saksan IT & Business Service Manager Anders Pennerup Gantzhorn.

Toimitilahallinnan uusi aikakausi perustuu automaatioon ja IoT:n hyödyntämiseen asiakaspalvelussa.

Uusin teknologia auttaa aulapalvelutyöntekijää luomaan ensimmäisestä asiakaskohtaamisesta muistettavan. IoT-sensoreiden avulla siivoojen työtä voidaan helpottaa ja automatisoida. Ruokapalveluissa sensorit arvioivat puolestaan ruoan menekkiä, ja hävikin määrää voidaan vähentää.

Esimerkkiratkaisu 1: Henkilökohtaisempaa aulapalvelua tekoälyn avulla

Aulapalvelu on usein asiakkaan ensimmäinen kohtaamispiste yrityksen kanssa, joten sen merkitys koko palvelukokemukselle on suuri. Ensivaikutelma ratkaisee. Kasvojen tunnistusteknologian avulla aulapalvelutyöntekijä saa työpisteelle tiedon jokaisesta saapuvasta henkilöstä ja voi tervehtiä heitä nimellä. ISS Saksa pilotoi teknologian hyödyntämistä Microsoftin avulla.

Esimerkkiratkaisu 2: IoT-teknologian avulla siivoojan työlista päivittyy ajantasaisesti

Laaduntarkkailun ja erillisen siivoussuunnitelman tekemisen tarve poistuu, kun siivouslista voidaan laatia automaattisesti. Sensorit välittävät tietoa tilan käyttöiheydestä. Sen pohjalta algoritmi laskee siivoustarpeen, ja siivooja voi seurata tabletilla ajantasaisesti päivittyvää työlistää.

– Tarkistuskäynneille ei ole tarvetta, sillä sensorit keräävät jatkuvasti tietoa tilan käytöstä ja esimerkiksi käsipaperin riittävydestä, Pennerup Gantzhorn kertoo.

Esimerkkiratkaisu 3: Ympäristöystävällisempi catering-palvelu

Ruokapalvelut pystyvät vastaamaan yhä paremmin käyttäjien tarpeisiin, kun teknologia tarjoaa ajantasaista tietoa rakennuksen käyttäjämääristä. Lautastelineeseen asennettu sensori välittää kokeille tietoa siitä, kuinka monta annosta on jo tarjottu. Hävikki pienenee, kun lounaita pystytään valmistamaan oikea määrä.

– Ruokajäte on suuri ongelma. Ruokalapalveluista voidaan kehittää yhä ympäristöystävällisempi teknologian avulla, Pennerup Gantzhorn selventää.

Esimerkkiratkaisu 4: Kokoustilat ja työpisteet tehokkaassa käytössä

ISS:n pääkonttorissa Kööpenhaminassa työntekijät löytävät helposti vapaat kokoustilat ja työpisteet puhelimensa sovelluksen avulla. Jos tilaa käytetään vähän, se voidaan suunnitella uusiksi ja näin parantaa käyttöastetta.

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 työtyytyväisyyttä ja palvelun laatua. Jokaisella tiimin jäsenellä on mahdollisuus vaikuttaa oman työnsä ja tiimin työn asiakaslähtöiseen kehittämiseen.

Käytämme asiakkuuksissamme palvelumuotoilun keinoja ymmärtääksemme asiakkaan työntekijöiden tai asiakkaiden tarpeet.

Käytämme asiakkuuksissamme palvelumuotoilun keinoja ymmärtääksemme asiakkaan työntekijöiden tai asiakkaiden tarpeet. ISS:lle on tärkeää, että palveluiden avulla parannetaan asiakkaan henkilöstön tyytyväisyyttä ja tehokkuutta sekä asiakkaan tyytyväisyyttä. Asiakkaan kanssa pidettävissä 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.

4.3 Autamme asiakasta toimimaan vastuullisesti

Kiinteistöt muodostavat 40 prosenttia Suomen energiankulutuksesta ja kasvihuonepäästöistä.

Asiakkaan vastuullisuustavoitteiden tukeminen ja vastuullisuuden edistäminen ovat keskeisessä asemassa ISS:n palveluissa. Vastuullisuutta ja toimintamalleja kehitetään asiakkaan parhaaksi.

Ympäristövastuullisuus osana asiakaslähtöistä palveluliiketoimintaa

Asiakkaan ympäristövastuullisuuden edistäminen on tärkeä osa kaikkia ISS:n tarjoamia palveluita. Uskomme jatkuvaan parantamiseen myös vastuullisuusasioissa, ja ympäristövaikutusten huomioiminen on tärkeä osa jokapäiväistä toimintaamme. Käytössämme on valtakunnallisesti sertifioitu ISO 14001:2015 -standardin mukainen ympäristöjärjestelmä.

Tarjoamme monipuolisia energia- ja ekotehokkuuspalveluita, joiden tavoitteena on tukea asiakkaita heidän omien ympäristötavoitteidensa saavuttamisessa. Ympäristö- ja jätehuoltopalvelumme edistävät kansallisia kiertotalouden tavoitteita. Lisäksi kiinteistöjen energiatehokkuus ja olosuhteiden hallinta ovat keskeisessä asemassa asiakkaille räätälöityissä palvelukokonaisuuksissa. Palveluratkaisujen konkreettiset tulokset näkyvät asiakkaan energian- ja vedenkulutuksen ja päästöjen vähentymisenä sekä jätteiden materiaalihyödyntämisen tehostumisena.

Monipuoliset energianhallintapalvelut asiakkaiden käytettävissä

Kiinteistöt muodostavat noin 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 voidaan parantaa asiakkaidemme kiinteistöjen energianhallintaa ja vähentää syntyviä kasvihuonepäästöjä.

ISS wise -palvelulla asiantuntemusta kiinteistökannan energian- ja olosuhteiden hallintaan

ISS wise -palvelu tuo tehokkuutta ISS:n asiakkaiden kiinteistöjen energiankäyttöön ja olosuhteiden hallintaan. ISS wise on kiinteistön energianhallintapalvelu, joka muodostuu kiinteistöhoitajan päivittäisestä työstä asiakaskohteessa, energianhallintakeskuksen etävalvonnasta sekä taloteknisten erikoisosajien ammattitaitoisesta kiinteistön ylläpidosta. Energianhallintapalveluilla otamme kokonaisvastuun asiakkaan kiinteistön toimivuudesta, viihtyisyydestä ja energiatehokkuudesta, mistä hyötyvät niin kiinteistön käyttäjät kuin omistajat.

ISS:n palveluvalikoimassa on monipuolisia kiinteistöjen energiatehokkuutta parantavia ratkaisuja.

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.

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

ISS wise -palvelun avulla asiakkaat ovat säästäneet lämmityskustannuksista jopa 30 prosenttia. Pelkillä toimintatapojen ja käyttötottumusten muutoksilla tästä on mahdollista saavuttaa 15 prosenttia. Toiset 15 prosenttia saavutetaan investoinneilla, jotka maksavat itsensä takaisin alle kymmenessä vuodessa. Palvelun ensimmäisinä vuosina saavutetaan keskimäärin suurimmat säästöt kohteen energiankulutuksessa, mutta myös pitkään ISS wise -palvelun piirissä olevissa asiakkuuksissa saavutetaan säästöjä.

ISS:n Energianhallintakeskuksessa valvotaan satojen suurten kiinteistöjen rakennusautomaation toimivuutta.

ISS:n ammattilaiset toteuttamassa energiansäästöinvestointeja

ISS:n kumppanina laajoissa energiatehokkuusinvestoinneissa toimii energiatehokkuuteen keskittyvä palveluyritys LeaseGreen. Yhteistyö mahdollistaa ISS:n 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 esimerkiksi energiakustannusten ja kiinteistön korjausvelan pienenemisenä sekä valaistuksen ja sisäilman paranemisena. Kiinteistön käyttäjätkin hyötymät, sillä kiinteistössä asiointi on miellyttävämpää, kun lämpö ja valaistus ovat kohdallaan ja sisäilmaolosuhteet ovat hyvät. Yleensä kannattavimpia toimenpiteitä ovat ilmanvaihdon modernisointi ja muuttaminen tarpeenmukaiseksi, vedensäästö sekä valaistuksen vaihtaminen LED-valaistukseen.

ISS:n ja LeaseGreenin yhteistyö mahdollistaa sopimusmallin, jossa asiakas maksaa toteutetut investoinnit syntyneillä energiansäästöillä.

Energiamanageri asiakkaan asialla

ISS:n energiamanagerit johtavat asiakkaiden energia-asioiden hallintaa ja suunnittelevat tarvittavat toimenpiteet energianhallinnan kehittämiseksi. Energiamanagerin tehtävät soveltuvat parhaiten isojen kiinteistöjen, suuren kiinteistö määrän tai maantieteellisesti hajallaan olevan kiinteistökannan systemaattiseen kehittämiseen.

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

Kulutustiedot ja niiden läpikäynti muodostavat perustan ISS:n energiamanagerin työlle. Poikkeamiin puututaan, ja vertailua eri kiinteistöjen sekä saman toimialan kesken tehdään säännöllisesti. 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 energiansäästön huomioon omassa toiminnassaan.

Energiamanageri-palvelun sisältö ja painopistealueet räätälöidään aina asiakkaan tarpeen, kiinteistöstrategian ja kiinteistön elinkaaren vaiheen mukaisesti.

Uusiutuvaa energiaa asiantuntevasti asennettuna

Asiakkaidemme kiinnostus uusiutuvia energiamuotoja kohtaan on kasvanut jatkuvasti. ISS on ollut asiakkaiden tukena esimerkiksi bioenergiatuotannossa ylläpitämällä muutamia pellettilaitoksia. Uusiutuvat energiamuodot ovat kehittyneet viime vuosina huomattavasti, ja muun muassa aurinkosähköjärjestelmät ovat yleistyneet Suomessa.

ISS:n rooli aurinkosähköjärjestelmien käytön lisäämisessä on aurinkosähköpotentiaalin kartoittaminen asiakkaille, takaisinmaksuaikojen laskenta sekä ammattitaitoinen asentaminen käyttöönoton yhteydessä. ISS on tehnyt yhteistyösopimuksen aurinkosähköjärjestelmistä Oulun Energia -konserniin kuuluvan Oulun Sähkönmyynti Oy:n kanssa. Oulun Energia suunnittelee ja myy järjestelmät, ja ISS:n vastuulla on asentaa ne paikalleen turvallisesti ja huolellisesti.

ISS:n ammattilaiset auttavat asiakkaita uusiutuvien energianlähteiden käyttöönotossa.

Mittauspalveluilla kulutustiedot haltuun

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.

Vaikka lähes kaikki sähköliittymät ja kaukolämpöliittymät ovat nykyisin älykkään etämittauksen takana, on kiinteistöissä vielä suuri joukko mittauksia, jotka kiinteistönhoitaja käy lukemassa paikan päällä. 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 vaikeaa.

ISS voi ottaa vastuun asiakkaan kulutustiedon keräämisestä automaattisesti ja tiedon toimittamisesta järjestelmiin. Toteutamme kaiken kokoisia mittausjärjestelyjä. Omina tuotteinaan ovat muun muassa mittauskeskitin ja mittauspalvelin. ISS:n järjestelmän erityispiirre on, että sillä pystyy mittaamaan mitä tahansa, mihin saa anturin tai mittarin asennettua.

ISS:n mittauspalvelut vastaa asiakkaan kulutustietojen keräämisestä ja toimittamisesta järjestelmiin.

Monipuoliset palvelut kiertotalouden tavoitteiden tukena

Lakimuutokset ja kiertotalouden edistämisen tavoitteet muokkaavat jätehuoltoalaa jatkuvasti. Kierrättämistä ei nähdä enää vain luonnonsuojeluasiana, vaan kustannustehokkuuden ja yritysten vastuullisuuden lisäämisenä sekä osana ympäristöjohtamista.

Jatkuva parantaminen on asiakkaidemme tavoite myös jätehuoltoasioissa. ISS varmistaa asiakkaiden pysymisen ajan tasalla ympäristölainsäädännöstä ja raportointivaatimuksista. Uudet vaatimukset haastavat asiakkaat ja ISS:n palveluntuottajana innovoimaan ja miettimään uusia kiertotalouden ratkaisuja, joilla kehitetään asiakkaiden ympäristövastuullisuutta. Tavoitteenamme on saada mahdollisimman iso osa asiakkaidemme jätteistä uudelleen kiertoon materiaalina ja vasta toissijaisesti energiana.

ISS:n jätehuoltopalvelut eivät ole vain perinteistä jätteiden kuljetusta; tarjoamme asiakkaillemme räätälöidyn ympäristöpalveluratkaisun, joka koostuu optimoiduista keräysvälineistä, kuljetuksista, jätteiden oikeanlaisesta käsittelystä ja kattavasta jäteraportoinnista. Lisänä tulevat jätteiden sisälogistiikan palvelut asiakkaan tiloissa sekä korkean tason ympäristöasiantuntijapalvelut. Teemme myös CO₂-laskentaa osana jätehuoltoa.

Keskitetty jätehuolto vähentää asiakkaan kustannuksia ja varmistaa kokonaisvaltaisen jätehuollon hallinnan aina synty-paikkalajittelusta jätteiden käsittelyyn saakka. Palvelua kehitetään jatkuvasti, ja sovittujen tavoitteiden toteutumista seurataan laatukierroksilla, asiakastyytyväisyyskyselyillä ja jätehuollon yhteistyökumppaneille tehtävillä HSEQ-auditoinneilla.

ISS:n ympäristöpalvelut tukevat kansallisia kiertotalouden tavoitteita.

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.

ISS ympäristöhoitaja asiakkaan arjen tukena

Ympäristöhoitajan vahvuuksiin kuuluu jätehuollon kokonaisvaltaisen sisälogistiikan hallinta, mikä takaa kustannustehokkaan palvelun erityisesti tehdas ja kauppakeskuskohteissa. Ympäristöhoitaja huolehtii jätehuollon päivittäisistä toimista asiakaskohteessa ja neuvoo kiinteistön käyttäjiä lajittelussa.

Kierrätyspisteiden ja keräysastioiden suunnittelu, optimoitu ja tehokas sisälogistiikka, vaarallisten jätteiden vastuu, riskinhallinta sekä asiakkaan henkilöstölle järjestettävät ympäristökoulutukset ja teemapäivät ovat osa ISS ympäristöhoitajan työpäivää. Ympäristöhoitajan työpanoksella vaikutamme keskeisesti jätemäärän minimoimiseen ja materiaalihyötykäytön lisäämiseen kohteessa.

ISS ympäristöasiantuntijat osana ympäristöjohtamisen kehittämistä

Osana ekopalveluitamme huolehdimme myös asiakkaan ympäristöjohtamisen tukemisesta räätälöidyn korkean tason ympäristöasiantuntijapalvelun avulla. ISS ympäristöasiantuntija on avainasemassa kiinteistöihin liittyvissä ympäristöjohtamisen kehitystoimissa ja voi johtaa muun muassa asiakkaan LEED-, BREEAM-, ISO 14001-, WWF:n Green Office- ja HSY:n Ekokompassi -sertifiointiprojekteja. Projektin vetovastuun antaminen ISS:n ympäristöasiantuntijalle antaa asiakkaalle lisää aikaa keskittyä omaan ydinliiketoimintaansa ja -osaamiseensa.

Kiinteistön jätehuollon kokonaisvaltainen hallinta, kehittäminen, budjetointi, raportointi ja säästömahdollisuuksien kartoittaminen ovat ympäristöasiantuntijan erityisosaamista. Myös koulutukset, auditoinnit ja kokonaisvaltainen ympäristöasioiden koordinointi ovat tyypillisiä ympäristöasiantuntijan tehtäviä. Muiden tehtävien ohella ISS ympäristöasiantuntijat voivat järjestää asiakkaan kanssa erilaisia ympäristöteemapäiviä, joissa kiinteistön käyttäjiä neuvotaan jätteiden lajittelussa ja energiansäästöissä sekä kannustetaan esimerkiksi työmatkapyöräilyyn pyöräkampanjan avulla. Ympäristöasiantuntijan tehtävät voidaan tarvittaessa yhdistää muihin ISS:n palveluihin tai energiamanagerin rooliin.

CASE

CGI:n pääkonttorissa jätteet kierrätetään hyötykäyttöön



Marraskuussa 2017 yli 93 prosenttia CGI:n pääkonttorin jätteistä hyödynnettiin materiaalina ja uusien tuotteiden raakaaineina – ja loput seitsemän prosenttia energiahyötykäyttönä poltossa.

ISS tuottaa CGI:n pääkonttorille Helsingissä monipuolisia ympäristö- ja jätehuoltopalveluita. Palvelu on integroitu osaksi ISS:n siivousta, kiinteistönhuoltoa, aulapalvelua ja postitusta, jolloin asiakas saa parhaan kokonaishyödyn. Päivittäin niin toimistot, ravintola kuin muutkin kiinteistön osat ovat palveluiden piirissä, jolloin varmistamme jätteiden lajittelun onnistumisen.

Pääkonttorilla on palvelun alusta saakka säännöllisesti kartoitettu kerättävät jätelajit ja optimoitu oikeanlaiset ja oikeankokoiset jätelaastit. Pääkonttorilla lajitellaan ja kierrätetään lähes 15 eri jätelajia. Marraskuussa 2017 päästiin kohteen ennätykseen, kun yli 93 prosenttia jätteistä hyödynnettiin materiaalina ja uusien tuotteiden raaka-aineina – ja loput seitsemän prosenttia energiahyötykäyttönä poltossa.

Seuraamme CGI:n jätemääriä ja -kustannuksia raportointityökalun avulla ja analysoimme niitä säännöllisissä jätehuollon palavereissa yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteistyöpalavereissa käymme läpi mennyttä ja kuluvaan kautta ja suunnittelemme palvelun kustannustehokasta kehittämistä jätemäärien ja -kustannusten vähentämiseksi asiakkaan toiveet ja tarpeet huomioiden.

Kierrätyksen ja jätemäärien vähentämisen lisäksi CGI:n ympäristötavoitteet liittyvät toimistojen ja konesalien energiankulutuksen vähentämiseen, läpinäkyvään toimitusketjuun sekä työ- ja liikematkustuksen päästöjen minimointiin.

"ISS on tukenut meitä ympäristötavoitteidemme saavuttamisessa. Toimimme tiiviissä yhteistyössä; esimerkiksi Helsingin pääkonttorin mittavassa toimitilauudistuksessa yhteistyötä on tehty materiaalivalinnoissa sekä työpistesuunnittelussa", kertoo CGI:n Laatu ja Kestävän kehityksen johtaja Pirjo Kuoppala.

Päivittäisen palvelun lisäksi organisoimme erilaisia teemapäiviä. Lokakuussa 2017 CGI:n pääkonttori osallistui kansalliseen energiansäästöviikkoon. Suunnittelimme yhdessä asiakkaan kanssa energia- ja kierrätysaiheisen kampanjapäivän, jonka tarkoituksena oli kiinnittää CGI:n henkilöstön ja vierailijoiden huomio energiansäästöön ja kiinteistön jätteiden lajitteluun.

Teemat herättivät paljon ajatuksia kierrätyksen ja energiansäästön tarpeellisuudesta niin työpaikalla kuin kotonakin. Teemapäivän kohokohdaksi nousi energia-aiheinen tietovisailu, jossa arvottiin vastanneiden kesken monikäyttöiset aurinkosähkölaturit. Kampanjan onnistumisen takana oli yhdessä asiakkaan kanssa hyvin suunniteltu tema ja ohjelma, ja päivä saikin CGI:n työntekijöiltä hyvää palautetta.

CGI:llä on Suomessa yli 40 vuoden kokemus IT-palvelujen ja liiketoimintaprosessien kehittämisestä. CGI:n palvelut auttavat asiakkaita vastaamaan kestävän kehityksen haasteisiin ja mahdollisuuksiin.

ISS Palveluissa on panostettu työturvallisuuden kehittämiseen yhdessä asiakkaan kanssa.

4.3.1 Asiakkaan työturvallisuustavoitteiden tukeminen

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

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, joiden aikana suunnitellaan kehitettäviä kohteita työturvallisuuskulttuurin vahvistamiseksi.

CASE

Vuokatissa yläpölyimuri pyyhkii pölyt ja puhdistaa sisäilmaa

Korkeat hallitilat pysyvät puhtaina SkyVac-yläpölyimurin avulla, jonka käyttö on parantanut myös työturvallisuutta.

ISS huolehtii Vuokatti Sport Resortin ja Super Parkin asiakkaiden viihtyvyydestä pitämällä liikuntatilat ja hotellit moitteettomassa kunnossa. Korkeat hallitilat pysyvät nyt puhtaina SkyVac-yläpölyimurin avulla, jonka käyttö on parantanut myös työturvallisuutta.

Vuokatti Sport Resort sijaitsee jyrkän Vuokatinvaaran juurella. Kiireisimpinä talvikuukausina hotellissa aamiaista nauttii parhaimmillaan tuhat vierasta. Se tarkoittaa kiireisiä viikkoja parillekymmenelle ISS:läiselle, jotka huolehtivat lomakohteen 20 000 neliön rakennetun pinta-alan siisteydestä.

Vuokatissa työtä helpottaa SkyVac-yläpölyimuri, joka auttaa ulottumaan korkealla sijaitseviin ja hankalasti puhdistettaviin kohteisiin.

– Meidän työntekijät joutuivat aiemmin siirtelemään kiviä siivotessaan täällä. Se on epäergonomista ja työturvallisuusriski, ISS:n palveluesimies Hanna Huotari sanoo ja viittaa turhapurona tunnettuun vesielementtiin, jossa vesi ei tosin enää virtaa. Puroa reunustavat kivet ovat kuitenkin paikoillaan, ja osa seinästä on myös kivetty.

Kiitos SkyVac-yläpölyimurin, kenenkään ei tarvitse enää kiivetä kivien joukkoon. Huotari hankki yläpölyimurin parantaakseen työntekijöiden työturvallisuutta ja sisäilman laatua. Tarve uudennaiselle ratkaisulle korostui erityisesti Super Parkissa.

– Vuokatti Resortin läheisyydessä sijaitseva Super Park on hotelleja haasteellisempi siivouskohde korkean hallitilan ja lukuisten kokolattiamattojen ja kiipeilytelineiden takia, Huotari toteaa.

Yläpölyimurin avulla voidaan parantaa huomattavasti myös tilan sisäilmanlaatua.

SkyVac-yläpölyimurin varsi on pisimmillään 12 metriä. Imurin suuttimen kiinnityskohdassa on langaton kamera, joka välittää kuvaa imurin varteeseen kiinnitettävään ruutuun. Ruudun paikkaa voi muokata työntekijän pituuden mukaan. Niska ei kipeydy, sillä työntekijä näkee ruudun kautta alueen, jota imuroi parhaillaan. Jalat voi pitää jatkuvasti tukevasti maassa säädettävissä olevan varren ansiosta.

– Imurin varsi on hiilikuitua, kevyintä mahdollista materiaalia. Varren kannattelu ei siis vaadi ylimääräistä voimaa, Huotari kertoo.

Innovaation avulla työ sujuu nopeammin, sillä työntekijä pääsee puikkelehtimaan Super Parkin kiipeilytelineiden ja käytävien välillä helpommin. Myös työergonomia on parempi. Yläpölyimurin avulla voidaan parantaa huomattavasti myös tilan sisäilman laatua.

– Yläpölyimurin ansiosta selvisi, että vastikään remontoitun rakennuksen ylärakenteisiin oli jäänyt vielä betonipölyä. Ilmastointiputkien ja muiden korkealla olevien rakenteiden päälle laskeutuu pölyä, jonka siivoaminen raikastaa huoneilmaa selkeästi, Huotari sanoo.

Kameran avulla rakenteista voidaan löytää myös vaurioita, joita ei maasta katsoen näe. Kameran voi myös asettaa nauhoittamaan työnkulkua. Ei siis ihme, että yläpölyimuri on otettu vastaan innolla sekä asiakkaiden että työntekijöiden keskuudessa.

– Uudenlaiset ratkaisut avaavat silmiä. Voimme miettiä uusia tapoja ratkaista haasteita, Huotari sanoo.

4.4 ISS:n henkilöstön ja asiakkaiden koulutus

ISS Universityn koulutusohjelmat

ISS Universityn tarjoamat konsernin yhteiset koulutusohjelmat edistävät ISS:n strategian toteuttamista sekä vahvistavat ISS:n yhteistä kulttuuria. Koulutusohjelmien avulla kehitetään johtamista ja yhtenäistä ajattelutapaa. ISS Universityn henkilöstön kehittämisen kokonaisuuteen kuuluvat perehdytys, palvelukulttuurin kehittäminen sekä liiketoiminnan ja johtamisen kehittämisohjelmat.

Service with a Human Touch

Asiakkaille 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 palvelukohtauksia harjoittelempa konsernin tärkeimmän palvelukulttuurin muutosta tukevan ohjelman, Service with a Human Touchin kautta.

Valmennusohjelman tavoitteena on rakentaa vahvaa palvelukulttuuria ja kykyä olla asiakasta 'askeleen edellä'. Tämä kaikki perustuu henkilöstömme oivallukseen ja ymmärrykseen oman työn merkityksellisyydestä asiakkaalle. Kyky ja halu tunnistaa asiakkaan tarpeet ja vastata niihin erinomaisella palvelulla kiteyttää ohjelmamme tavoitteet.

Olemme vahvistaneet osaamistamme kymmenissä avainasiakkuuksissamme, ja tavoitteenamme vuodelle 2017 oli tavoittaa koko avainasiakkuuksissa työskentelevä henkilöstömme Suomessa. Konsernitasolla Service with a Human Touch on jalkautettu 48 maahan, sisäisiä kouluttajia on 700 ja koulutettuja työntekijöitä tähän mennessä noin 70 000. Lisäksi olemme kehittäneet ohjelmaan jatkuvasti uusia moduuleita, jotka syventävät jo opittuja asioita ja vahvistavat esimerkiksi tiettyssä asiakassegmentissä vaadittavaa palvelukäyttäytymistä.

Esimiehille tarjoamme työkaluja ja tukea siihen, kuinka opitut asiat saadaan elämään arjessa. Jatkuvalla kehittämisellä taataan erinomainen palvelukokemus.

Palvelumme perustuu henkilökohtaiseen läsnäoloon ja kokemukseen.

Key Account Manager Certification (KAMC)

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

Global Management Trainee Programme

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

ISS Global Management Trainee -ohjelma on ollut käynnissä vuodesta 2012 lähtien. 18 kuukauden mittaisessa ohjelmassa traineet työskentelevät harjoittelujaksoilla eri puolilla palveluorganisaatiotamme sekä ulkomaanvaihdossa toisessa ISS-maassa. Tätä kautta heille muodostuu hyvä kokonaiskäsitys ISS:n paikallisesta ja kansainvälisestä toiminnasta sekä laaja kontaktiverkosto yrityksen sisällä. Ohjelman jälkeen traineet sijoittuvat esimies- ja päällikkötehtäviin asiakaskohteisamme. Pidemmän aikavälin tavoitteena on edetä kokemuksen kautta ylemmän johdon tehtäviin yrityksessämme. Ohjelma käynnistyy vuosittain syyskuussa, ja hakuaika on käynnissä edellisen vuoden vaihteeseen saakka.

Jokainen asiakkuusjohtajamme on valmennettu konsernin koulutusohjelmassa entistä parempaan asiakkuuksien johtamiseen.

4.5 Asiakastyytyväisyys

Asiakkaille tarjotaan ajankohtaista tietoa sähköisellä uutiskirjeellä.

ISS Palveluiden asiakasviestinnän lähtökohtana on tehokas ja nopea sisäinen viestintä, joka takaa, että asiakasvastaavillemme on tarvittava tieto viestimiseen asiakkaiden yhteyshenkilöiden kanssa. Asiakkaiden tiloissa työskentelevät ISS:läiset viestivät päivittäin asiakkaan henkilöstön kanssa. Tämän päivittäisen viestinnän apuna toimivat viestinnän linjaukset, ohjeet ja asiakasviestintämateriaalit.

Lisäksi ISS Palveluiden keskitetty viestintä- ja markkinointitoiminto viestii asiakkaille sähköisellä teemakirjeellä, johon kerätään asiakkaita kiinnostavaa ja heitä palvelevaa sisältöä kiinteistö- ja toimitilapalveluista. Julkaisemme sisältöä myös iss.fi-nettisivuillamme ja jaamme sitä sosiaalisen median kanavissa (LinkedIn, Twitter ja Facebook). ISS Palveluiden keskitettyä asiakasviestintää ohjaa ISS-konsernin brändiohjeistus, jossa muun muassa todetaan, että ISS:n viestinnän tulee olla ammattimaista, rehellistä ja suoraa.

[Tutustu ajankohtaisiin uutisiimme](#)

4.5.1 Asiakastyytyväisyys

ISS:llä toteutetaan asiakastyytyväisyyskyselyjä sekä konserni- että Suomi-tasolla. Konsernin kyselyissä asiakastyytyväisyyttä mitataan nimetyissä asiakkuuksissa. ISS:lle on tärkeää saada palautetta kyselyjen kautta. Sekä konsernitasolla että Suomessa tehtävälle kyselylle asetetaan tavoitteita, ja tulosten mukaan laaditaan toimenpidesuunnitelmia, joita toteutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Näihin kyselyihin vastaavat sellaiset asiakkaan edustajat, jotka tuntevat sopimuksen.

Lisäksi useissa asiakkuuksissa tehdään käyttäjätyytyväisyyskyselyjä. Näihin kyselyihin vastaavat asiakkaan työntekijät. Tulosten pohjalta sovitaan asiakkaan kanssa parantavista toimenpiteistä. Lisäksi ravintoloissa on käytössä HappyOrNot--mittarit. Näiden avulla ruokailijat voivat ravintolasta lähtiessään heti arvioida omaa tyytyväisyyttään ruokailupalveluun. Tuloksia käytetään aktiivisesti henkilöstö ravintoloiden palvelujen kehittämisessä asiakkaan kanssa.

Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulosten perusteella laaditaan toimenpidesuunnitelmia, joita toteutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa.

5. Yhteiskunnallinen toimija

Yhtenä Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista ISS haluaa olla mukana rakentamassa suomalaista yhteiskuntaa, jossa kaikille löytyy työ ja jossa jokaisella on oikeus hyvään työpaikkaan. Olemme merkittävä työllistäjä, tavaran ja palveluiden ostaja sekä veronmaksaja. Tunnistamme toimintamme epäsuorat ja suorat taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristövaikutukset. ISS:n yritystoiminnan menestys nojautuu rehelliseen, tasaarvoiseen 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, yrittäjäys, vastuu ja laatu – tukevat yhdenvertaisuuden ja oikeudenmukaisuuden periaatteiden toteutumista.

Vastuullisen yritystoiminnan ydin on pitkän aikavälin kannattava liiketoiminta.

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

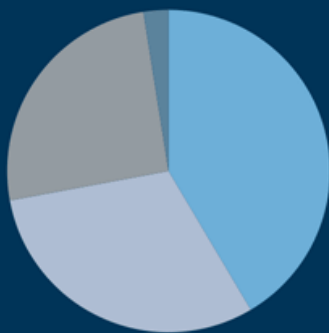
Vuonna 2017 ISS maksoi henkilöstökuluja yhteensä 243 miljoonaa euroa, josta palkkoja 197 miljoonaa euroa, eläkemaksuja 35 miljoonaa euroa ja muita henkilöstökuluja 10 miljoonaa euroa. ISS tilitti palkoista ennakonpidätyksiä 47,8 miljoonaa euroa ja veroja 5,5 miljoonaa euroa. Henkilöstövaltaisia palveluja tuottavana yrityksenä palkkojen ja sosiaalikulujen osuus kokonaiskuluista oli ISS:llä noin 81 prosenttia vuonna 2017.

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

[Lue lisää ISS Palvelut Oy:n taloudellisista tuloksista 2017](#)

5.2 Verojalanjälki

ISS Palvelut, Verojalanjälki 2016*



Arvonlisävero	81,4
Henkilöstöön liittyvät veroluonteiset maksut	60
Palkoista pidätetyt ennakonpidätykset	49,9
Tuloverot	4,9
YHTEENSÄ	196,2

*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 2017 oli yhteensä 165,3 miljoonaa euroa. Henkilöstövaltaisia palveluita tuottavana yrityksenä palkkojen ja sosiaalikulujen osuus kokonaiskuluista oli noin 81 prosenttia. Henkilöstöön liittyviä veroluonteisia maksuja oli yhteensä 45 miljoonaa euroa ja työntekijöiden ennakonpidätyksiä 47,8 miljoonaa euroa. Tuloveroa ISS maksoi yhteensä 5,5 miljoonaa euroa. Arvonlisäveron osuus oli 67 miljoonaa euroa.

165

ISS Palvelut maksoi veroja yhteensä yli 165 miljoonaa euroa vuonna 2017.

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.

ISS tekee yhteistyötä useiden eri tahojen kanssa harmaan talouden kitkemiseksi.

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

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

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

5.4 Merkittävä työllistäjä

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

Monimuotoisuus tarkoittaa ISS:llä erilaisia ihmisiä: maahanmuuttajia, ikääntyviä, harjoittelijoita, osatyökykyisiä sekä koulutus-, kulttuuri- tai kokemustaalustaan erilaisia henkilöitä. He kaikki ovat meille yhtä suuri voimavara.

75

ISS työllistää 75 eri kansallisuutta.

Henkilöstöstämme oli alle 25-vuotiaita 11 prosenttia ja yli 55-vuotiaita yli 21 prosenttia vuonna 2017. ISS työllisti kaikkiaan 75 kansallisuutta.

Huomioimme monimuotoisuusperiaatteet ISS:n jokapäiväisessä toiminnassa monin tavoin: esimies- ja palveluohjaajavalmennuksissa, kesätyöntekijöiden ja maahanmuuttajien rekrytoinneissa, ikäjohtamisen ohjelmassa ja osatyökykyisten työn räätälöinnissä.

800

ISS työllisti 800 kesätyöntekijää

Vuonna 2017 meillä oli avoinna noin 4 500 tehtävää sisäisessä ja/tai ulkoisessa haussa. ISS:llä on merkittävä rooli myös maahanmuuttajien ja nuorten työllistämisen. Olemme lisäksi yksi suurimmista kesätyöpaikkoja tarjoavista yrityksistä koko maassa. Rekrytoimme yli 800 kesätyöntekijää eri puolilla maata vuonna 2017.

Vuonna 2017 palkkasimme 1 900 työntekijää vakituisiin työsuhteisiin ja noin 1 300 työntekijää määräaikaisiin työsuhteisiin. Määräaikaisiin työntekijöihin kuuluvat myös kesätyöntekijät ja muut kausiluontoiset työntekijät. Henkilöstön vaihtuvuus vuonna 2017 oli koko henkilöstön osalta 21,7 prosenttia. Sisäisen työnkierron ja urapolun rakentamisen mahdollisuudet ovatkin ISS:llä erittäin hyvät.

ISS:llä on merkittävä rooli myös maahanmuuttajien ja nuorten työllistämisen.

Kannustamme henkilöstöämme kouluttautumaan ja kehittämään taitojaan sekä yrityksen sisäisissä koulutuksissa että ammatillista koulutusta tarjoavissa oppilaitoksissa. Ammatillisen osaamisen lisäksi panostamme systemaattisesti esimerkiksi asiakaspalvelu- ja tiimityötaitojen kehittämiseen sekä työturvallisuuskoulutukseen

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

CASE

Sarmite Puukko oli ISS:n nuori johtaja



Tuhat nuorta johtajaa on kampanja, joka tuo johtajat ja nuoret päiväksi yhteen.

Luentosalit ja tenttikirjat vaihtuivat päiväksi johtajan kiireiseen aikatauluun, kun valtiotieteiden ylioppilas Sarmite Puukko tutustui ISS:n henkilöstöjohtaja Sari Suono-Rasehornin päivään.

Kyseessä oli viime marraskuussa järjestetty Tuhat nuorta johtajaa -kampanja, joka tuo johtajat ja nuoret päiväksi yhteen. Johtaja antaa nuorelle esimerkin siitä, millaisia taitoja työelämässä tarvitaan, ja nuorelle päivä tarjoaa eväitä oman työuran rakentamiseen.

Helsingin yliopistossa opiskeleva Sarmite Puukko hoksasi tiedon kampanjasta ainejärjestönsä sähköpostilistalta ja haki epäröimättä mukaan.

– Yllätys oli melkoinen, kun sain tietää, että pääsen seuraamaan ISS:n henkilöstöjohtaja Sarin päivää. Työskentelin nimittäin viime vuoden ISS:llä toimistosiivoojana, Sarmite kertoo.

Viime vuosi oli edelliskevään ylioppilaalle välivuosi, jonka aikana tulevaisuuden tavoitteet kirkastuivat. Syksyllä alkaneet sosiaalitieteiden opinnot valtiotieteellisessä tiedekunnassa ovat tuntuneet oikealta valinnalta.

– Minua kiinnostavat joukkoilmiöt ja ryhmäkäyttäytyminen, se miten muut ihmiset vaikuttavat niin suuresti yksilöihin. Toivonkin voivani erikoistua myöhemmin opinnoissani nimenomaan sosiaalipsykologiaan. Lisäksi aion hakea johtamisen sivuaineopintoihin.

Suuntautuminen vaikuttaa siltä, että Sarmite voisi hyvinkin tulevaisuudessa seurata Sarin jalanjalkia.

– Sarin työ vaikuttaa kiinnostavalta. On innostavaa seurata, miten hänellä on laajasti näkökulmia erilaisiin asioihin niissä palavereissa, joissa olemme päivän aikana käyneet, Sarmite sanoo ja jatkaa:

– Mutta tärkeää oli myös viimevuotinen työni siivoojana. Siinä näkee upeasti oman kädenjäljen.

5.5 Vastuullisuus hankinnoissa

ISS:llä on kansainvälisiä toimittajia, alueellisia toimittajia Pohjois-Euroopan alueella sekä valtakunnallisia ja paikallisia toimittajia Suomessa. Lähes kaikki alihankinta tehdään paikallisesti Suomessa. Myös kansainvälisissä materiaaliostoissa käytetään paikallisia tukkureita ja logistiikkakumppaneita.

ISS:n kaikkien toimittajien tulee kuulua Suomen Tilaajavastuu.fi-palveluun.

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

ISS:n toimittajien tulee:

- Noudattaa Suomen lakia
- Kuulua Tilaajavastuu.fi-palveluun
- Täyttää ISS:n laatu- ja ympäristökriteerit
- Hyväksyä ja sitoutua noudattamaan:
 - ISS Palveluiden toimintapolitiikka
 - ISS Toimittajan menettelytapasäännöt
 - ISS Korruption vastaisia periaatteita
 - ISS Yleiset sopimusehdot
 - ISS Yhteistyökumppanin turvallisuusohje

Lisäksi toimittajan tulee allekirjoittaa salassapitositoumus ja vastata vuosittain vastata HSEQ-kyselyyn (Health, Safety, Enviroment, Quality).

Dokumentit ovat luettavissa [ISS:n ulkoisilla verkkosivuilla](#).

ISS huomioi kaikissa tarjouspyynnöissä vastuullisuusnäkökohdat muun muassa pyytämällä tietoja ympäristösertifikaateista ja ympäristömerkityistä tuotteista. Lisäksi huomioidaan kumppanin liiketoiminnan ja tuotteiden laatu, logistiset kanavat sekä turvallisuusnäkökohdat.

CASE

ISS vaatii vastuullisuutta sopimustoimittajiltaan

Kirjallisella sopimuksella varmistetaan kummankin osapuolen vastuut, velvollisuudet sekä teetettävän työn hinta.

ISS Palvelut työllistää lähes 8 000 kiinteistöpalveluiden osaajaa, jotka edustavat 75 eri kansallisuutta. Henkilöstön monikulttuurisuus, monimuotoisuus sekä yhdenvertainen kohtelu ovat ISS:llä ensiarvoisen tärkeitä.

Helsingin Sanomat uutisoi huhtikuussa 2017 turvapaikanhakijoiden siivoavan kouluja ja urheilutiloja parin euron tuntipalkoilla. Ongelmia aiheuttavat alihankintaketjut, joissa työehtojen noudattaminen on vaikeaa.

ISS Palvelut tekee aina kirjallisen sopimuksen alihankintatyöstä. Sopimuksella varmistetaan kummankin osapuolen vastuut, velvollisuudet sekä teetettävän työn hinta. Sopimustoimittaja sitoutuu toimittamaan palvelut lakien ja viranomais määräysten mukaisesti sekä noudattamaan kaikkia työsuojelumääräyksiä ja -ohjeita. Sopimuksessa edellytetään, että sopimustoimittaja kuuluu Suomen Tilaajavastuu Oy:n ylläpitämään Tilajavastuu.fi-palveluun.

ISS Palvelut saa palvelusta tiedot jokaisen palveluntarjoajan kaupparekisteriotteesta, YTJ-otteesta, verotodistuksesta, verovelkatodistuksesta tai selvityksen maksusuunnitelmasta. Lisäksi palvelun kautta välittyy tieto työehtosopimustiedosta, eläkevakuutustodistuksesta, liiketoimintakiellosta ja tapaturmavakuutuksesta sekä selvitys työterveyshuollon järjestämisestä.

ISS saa tehdä alihankintasopimuksen ainoastaan sellaisen yrityksen kanssa, joka täyttää tilaajavastuulain edellyttämät velvoitteet. Mikäli alihankintasopimus jatkuu yli 12 kuukautta, sopimustoimittajan tiedot tarkistetaan Tilajavastuu.fi-palvelusta joka vuosi.

ISS:n alihankintasopimusmalli myös kieltää hankintojen ketjuttamisen ilman ISS:n hankintayksikön erillistä lupaa.

Kaikki alihankintasopimukset tehdään ISS:n valmiille sopimus pohjille, joissa on huomioitu lakisääteiset ympäristö-, vastuullisuus-, ja turvallisuusasiat. ISS:n toimintamallina on alihankintaketjujen tietoinen vähentäminen ja rajoittaminen yhteen toimijaan. Toimintatavalla ehkäistään harmaata taloutta, jossa yleisesti ketjutetaan töitä alihankkijoilla.

Alihankkijoilta ostettiin vuonna 2017 palveluita 60 miljoonalla eurolla ja materiaaleja 80 miljoonalla eurolla.

Toimittajilta ostettiin vuonna 2017 palveluita 60 miljoonalla eurolla ja materiaaleja 80 miljoonalla eurolla. Materiaalihankinnoista 85 prosenttia menee sopimustoimittajien kautta.

Hankinnoista on tehty hankintaohje esimiehille. Jokainen ISS:läinen voi arvioida toimittajien laatua sekä toimituskykyä yhtiön intranetissä. Tämä tieto on kaikkien katsottavissa ja ohjaa käyttämään luotettavia ja laadullisesti hyviä toimittajia.

Toimittajien laatua seurataan jatkuvasti. Suurimpien toimittajien kanssa on sopimuksessa määritelty KPI:t (Key Performance Indicators, keskeiset suorituskykymittarit), joita ovat muun muassa toimitusvarmuus ja reklamaatioiden määrä. Näitä seurataan kuukausi- tai kvartaalitapaamisissa.

Vuonna 2017 tehtiin kuusi toimittaja-auditointia.

Hankintajärjestelmää käytetään tällä hetkellä siivouksen materiaalien tilaamiseen. Järjestelmän kautta tehdään 98 prosenttia kaikista tilauksista, ja tilattavissa on ainoastaan ISS:n hyväksymät tuotteet. Useilla siivousvälineillä ja -aineilla on ympäristömerkki. Vuoden 2017 aikana hankintajärjestelmää on otettu käyttöön ruokailupalveluiden materiaalien tilaamiseen. Tavoitteena on laajentaa hankintajärjestelmän käyttö koskemaan kaikkia materiaali- ja palveluhankintoja.

Logistiikka ja työkoneet

ISS kehittää jatkuvasti toimintaansa entistä tehokkaampien logististen ratkaisujen löytämiseksi. Työkoneisiin on asennettu GPS-laitteet koneiden käytön ja liikkumisen optimoimiseksi. Työkoneet ovat uudenaikaisia, ja 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. Vuodesta 2013 alkaen luovutettuihin autoihin kuuluu myös taloudellisen ajon valmennus kuljettajille. Lisäksi ISS on määritellyt, että sen työsuhdeautojen CO₂-päästöt saavat olla enintään 140 g/km.

Vastuullinen ruokailu

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

[Lue lisää vastuullisuudesta ruokailupalveluissa.](#)

Vastuullisuus 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 kasvattaa ympäristömerkittyjen tuotteiden osuutta.



ISS:llä on tavoitteena kasvattaa ympäristömerkittyjen tuotteiden osuutta.

[Lue lisää vastuullisuudesta siivouksessa](#)

Vaatteiden kierrätys

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

5.6 Sidosryhmäsuhteet ja viestintä

ISS:n merkittävimmät sidosryhmät ovat henkilöstö, työnhakijat, asiakkaat, alihankkijat ja tavarantoimittajat, työntekijä- tai työnantajajärjestöjen edustajat, viranomaiset ja muut ryhmät, kuten media. Vuonna 2015 tehdyssä sidosryhmätutkimuksessa kartoitettiin ISS:n keskeisten sidosryhmien näkemyksiä ISS:stä ja heidän odotuksiaan ISS:ää kohtaan. Tutkimuksessa havaittiin, että ISS:lle ja sidosryhmille tärkeitä yritys vastuuseen liittyviä ulottuvuuksia ovat energia- ja materiaalitehokkuuden parantaminen, henkilöstön osaamisen ja johtamisen kehittäminen, vastuu asiakkaalle sekä harmaan talouden ja korruption torjunta.

[Lue lisää ISS:n sidosryhmätutkimuksesta ja olennaisuusanalyysistä](#)

Kuuntelemme aktiivisesti sidosryhmiemme odotuksia.

ISS on Kiinteistötyönantajat ry-, Palvelualojen työnantajat PALTA ry- ja Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelut MaRa ry-työnantajaliittojen jäsen. Kiinteistöpalvelu- sekä ja matkailu- ja ravintola-alan työehtosopimusten lisäksi ISS sovelsi vuonna 2017 useita muita yleissitovia työehtosopimuksia.

ISS:n toimitusjohtaja Jukka Jäämaa on Kiinteistötyönantajat ry:n hallituksen jäsen ja Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varman hallintoneuvoston jäsen. Talousjohtaja Seppo Haapalainen on Keskinäinen Työeläkevakuutusyhtiö Elon työnantajien neuvottelukunnan jäsen, Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarisen asiakasneuvoston jäsen ja LähiTapiola Vahinkovakuutuksen hallintoneuvoston jäsen. Henkilöstöjohtaja Sari Suono-Rasehorn on HENRY ry:n hallituksen jäsen.

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 henkilöstön edustajien kanssa.

ISS:llä oli vuonna 2017 yhteensä 41 luottamushenkilöä, 13 kokopäiväistä työntekijöiden työsuojeluvaltuutettua sekä 12 toimihenkilöiden ja yksi ylempien toimihenkilöiden oto-työsuojeluvaltuutettua. Konserniyhteistyöryhmä kokoontui vuonna 2017 kuusi kertaa. Lisäksi pidettiin luottamusmiespäivän yhteydessä yhteinen vuosittainen yhteistoimintakokous, johon kutsuttiin kaikki luottamusmiehet. Kokopäiväiset työsuojeluvaltuutetut tapasivat työsuojeluvaltuutettujen päivillä neljä kertaa vuoden 2017 aikana. Työsuojelutoimikunta kokoontui vuonna 2017 neljä kertaa. Työsuojeluvaltuutetut pitivät vuonna 2017 yhteensä 123 työturvallisuuskorttikoulutusta, joihin osallistui 1 303 henkilöä.

41

ISS:llä oli 41
luottamushenkilöä vuonna
2017.

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 siirrytään soveltamaan ISS:ää sitovaa työehtosopimusta.

IAOP on myöntänyt ISS:lle kärkisijan IAOP:n Global Outsourcing 100 -listalla vuosina 2013, 2014, 2015, 2016 ja 2017. Vuonna 2015 järjestö vaihtoi arviointitapansa tähti-arvioiteihin. IAOP lisäsi uusiksi arviointikriteereiksi innovatiivisuus- ja yhteiskuntavastuuhjelmat.

ISS sai täydet pisteet (8/8) asiakasarvioinneista, palkinnoista ja sertifikaateista sekä yritys vastuusta.

IAOP myönsi ISS:lle kärkisijan Global Outsourcing 100 -listalla vuosina 2013, 2014, 2015, 2016 ja 2017.

Liikkeenluovutusten määrä 2006–2017

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Liikkeenluovutuksia	12	14	13	14	9	8	6	13	8	6	4	3
Henkilömäärä	66	380	90	602	60	117	88	162	45	16	183	13

5.8 Sponsorointi



ISS tukee lasten liikuntaa ja muuta harrastustoimintaa.

ISS valitsee sponsorointikohteensa määrittelemänsä sponsorointiohjeistuksen mukaisesti. Emme tue uskonnollisia organisaatioita tai toimintaa, jolla on selviä tai piilotettuja poliittisia päämääriä, emmekä tee päihiteisiin, 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.

Vuonna 2017 tuimme lasten liikkumista pitkäaikaisen tukikohteemme Icehearts ry:n kautta ja osallistuimme lisäksi nuorten harrastustoiminnan tukemiseen Tukikummit ry:n kautta.

6. GRI-taulukko

ISS:n yritysraportti 2017 sisältää perustiedot ISS Palvelut Oy:n taloudellisesta, yhteiskunnallisesta sekä ympäristöön ja henkilöstöön liittyvästä toiminnasta 1.1.–31.12.2017. ISS Palvelut Oy:n edellinen yritysraportti julkaistiin 9.3.2017. Seuraava ISS:n yritysraportti julkaistaan keväällä 2019.

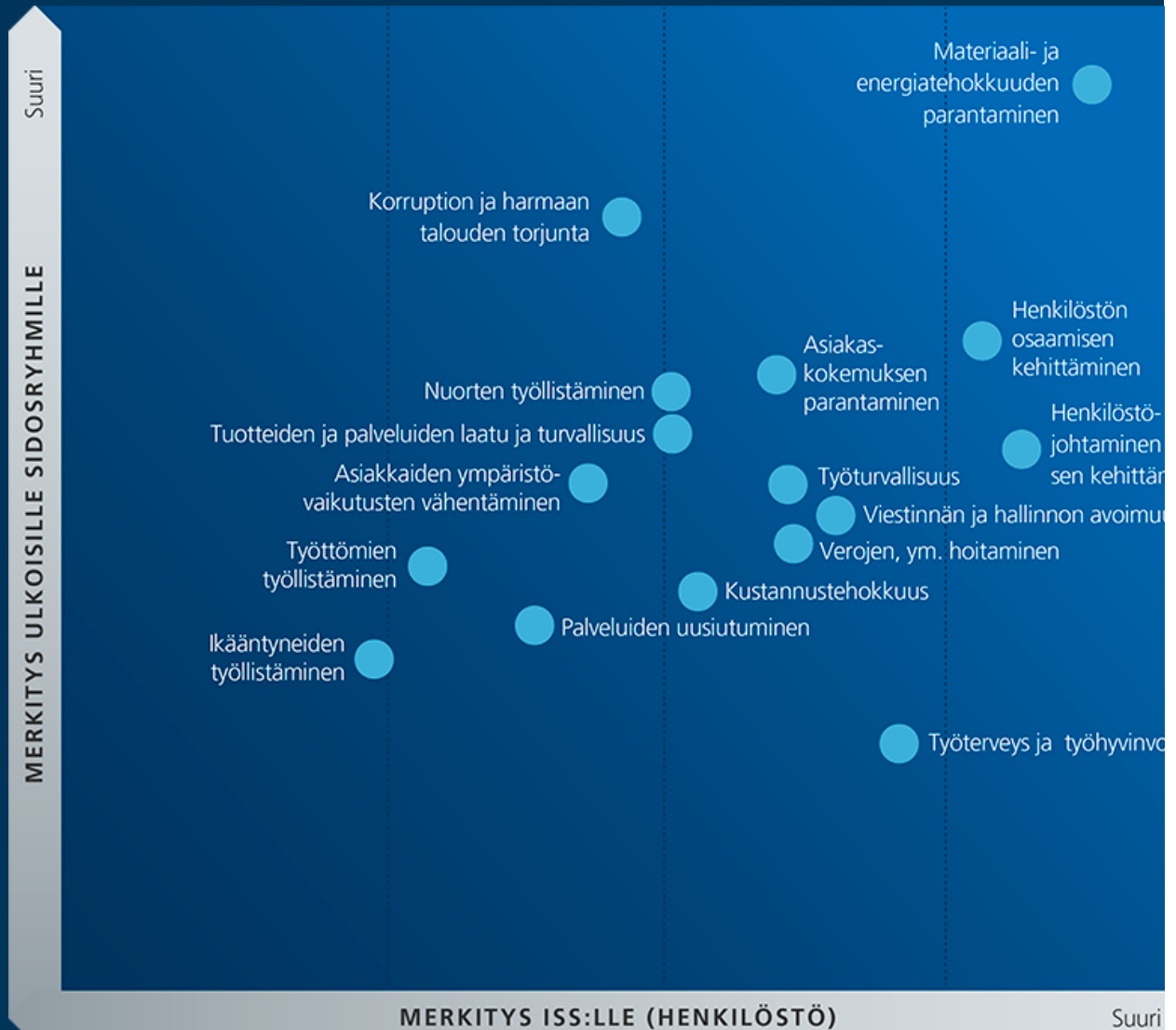
Raportin sisällön määrittelyprosessi

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

ISS kartoitti keväällä 2015 toista kertaa toimintansa vaikutuksia sekä olennaiset vastuullisuusteemat sisäisen työskentelyn sekä sidosryhmätutkimuksen avulla. Sidosryhmätutkimuksessa pyydettiin niin sisäisten kuin ulkoisten sidosryhmien näkemyksiä ISS:n toiminnasta, vastuullisuudesta sekä tärkeimmistä kehityskohteista. Prosessin lopputuloksena kiteytettiin [ISS:n keskeiset vastuullisuusteemat](#). Seuraava toiminnan vaikutusten arviointi ja olennaisuusanalyysi tehdään vuonna 2018. Samalla yritysraportoinnissa siirrytään GRI Standardien käyttöön.

ISS:n toiminnassa korostuvat läpinäkyvä ja vastuullinen tapa toimia, henkilöstön hyvinvointi, ympäristötehokkuus, asiakkaiden yritysraportin tavoitteiden tukeminen sekä yhteiskunnallinen vaikuttavuus.

Olennaisuusmatriisi



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

ISS PALVELUIDEN PAINOPISTEALUEET	GRI G4 -NÄKÖKOHDAT	NÄKÖKOHTIEN LASKENTARAJAT
- Eettiset periaatteet - Lakien ja asetusten kunnioittaminen - Toiminnan läpinäkyvyys - Tehokas viestintä - Riskienhallinta	- Määräystenmukaisuus - Lahjonta ja korruption vastaisuus - Taloudelliset tulokset	ISS:n oma toiminta, Yhteiskunta
IHMISET OVAT VOIMAVARAMME		
- Työterveys- ja turvallisuus - Riittävästi osaavaa työvoimaa - Kattavat perehdytys- ja koulutuskäytännöt - Hyvä johtaminen ja esimiestyö - Henkilöstön kannustaminen ja palkitseminen - Työkyvyn ylläpito	- Työllistäminen - Työterveys ja -turvallisuus - Koulutus - Asiakkaiden työterveys ja -turvallisuus - Monimuotoisuus ja tasavertaiset mahdollisuudet - Toimittajien työolojen arviointi	ISS:n oma toiminta
VASTUU YMPÄRISTÖSTÄ		
- Kiinteistöjen energiatehokkuus - Jätteiden synnyn ehkäisy ja materiaali kierron varmistaminen - Ympäristövastuulliset menetelmät, välineet ja aineet - Henkilöstön ympäristötietoisuuden ja -osaamisen kehittäminen	- Materiaalit - Energia - Vesi - Päästöt - Jätteet - Tuotteet ja palvelut - Määräystenmukaisuus - Kuljetukset - Toimittajien ympäristöarvioinnit	ISS:n oma toiminta, Asiakkaat, Alihankkijat
ASIAKKAAN ASIALLA		
- Asiakkaan yritys vastuutavoitteiden tukeminen - Asiakkaan ohjaaminen vastuullisiin valintoihin - Yhteisen työpaikan työturvallisuus - Energiatehokkuuden ja sisäilmaolosuhteiden varmistaminen	- Ostokäytännöt - Tuote- ja palvelutiedot	ISS:n oma toiminta, Asiakkaat

ISS PALVELUIDEN
PAINOPISTEALUEET

GRI G4 -NÄKÖKOHDAT

NÄKÖKOHTIEN
LASKENTARAJAT

- Asiakkaan jätteiden kierrätyksen ja hyötykäytön tehostaminen

YHTEISKUNNALLINEN TOIMIJA

- Maksetut palkat, verot ja maksut toimittajille
 - Korruption ja harmaan talouden vastustaminen
 - Hankinta- ja tilaajavastuu
 - Sidosryhmäyhteistyö
 - Välilliset taloudelliset vaikutukset
 - Korruption vastaisuus
 - Toimittajien yhteiskunnallisten vaikutusten arviointi
- ISS:n 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 2017	
G4-2	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	1.2 Taloudelliset tunnusluvut 2017 1.4 Toimitusjohtajan katsaus 2017 1.8 Keskeiset vastuullisuusteemat 1.9 Yritysvastuuohjelma 5 Yhteiskunnallinen toimija	Riskejä käsitellään laajasti ISS-konsernin vuosikertomuksessa: www.annualreport.issworld.com/2017/

ORGANISAATION TAUSTAKUVAUS

G4-3	Raportoivan organisaation nimi	1.1 ISS lyhyesti	
G4-4	Tärkeimmät tavaramerkit/brändit sekä tuotteet ja palvelut	1.1 ISS lyhyesti	
G4-5	Organisaation pääkonttorin sijainti	1.1 ISS lyhyesti	

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTISSA	KOMMENTIT
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 2017	
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 2017	
G4-11	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	2.2 Henkilöstö lukuina 2017	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/2017/ www.responsibility.issworld.com/report2017/	
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	
G4-21	Olennaisia näkökohtia koskevat laskentarajat organisaation ulkopuolella	6 GRI	

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTISSA	KOMMENTIT
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 6 GRI	

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 2017	
--------	--	--	--

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 Ympäristöjärjestelmät vastuullisuuden perustana](#)

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 Toimitilojen vastuullisuus vähentää päästöjä	
G4-EN6	Energiankulutuksen vähentäminen	3.1 Ympäristöjärjestelmät vastuullisuuden perustana 3.2 Palvelujen ympäristövastuu 3.3 Toimitilojen vastuullisuus vähentää päästöjä 4.3 Autamme asiakasta toimimaan vastuullisestien	Raportoitu osittain

Vesi

G4-EN8	Kokonaisvedenotto vesilähteittäin	3.3 Toimitilojen vastuullisuus vähentää päästöjä	
--------	-----------------------------------	--	--

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTISSA	KOMMENTIT
Päästöt			
G4-EN15	Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 1)	3.3 Toimitilojen vastuullisuus vähentää päästöjä	
G4-EN16	Epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 2)	3.3 Toimitilojen vastuullisuus vähentää päästöjä	
Jätevedet ja jätteet			
G4-EN23	Jätteiden kokonaismäärä jaoteltuna jätelajeittain ja käsittelytavan mukaisesti	3.3 Toimitilojen vastuullisuus vähentää päästöjä	
Tuotteet ja palvelut			
G4-EN27	Tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutusten vähentämistoimenpiteiden laajuus	1.9 Yritysvastuuohjelma 3.1 Ympäristöjärjestelmät vastuullisuuden perustana 3.2 Palvelujen ympäristövastuu 4.3 Autamme asiakasta toimimaan vastuullisestien	
Määräystenmukaisuus			
G4-EN29	Merkittävien ympäristölainsäädännön ja -säännösten rikkomiseen liittyvien sakkojen rahamääräinen arvo määrä sekä ei-rahallisten sanktioiden lukumäärä	3.1 Ympäristöjärjestelmät vastuullisuuden perustana	
Kuljetukset			
G4-EN30	Tuotteiden ja materiaalien kuljetuksesta sekä työmatkoista aiheutuneet merkittävät ympäristövaikutukset	1.9 Yritysvastuuohjelma 3.1 Ympäristöjärjestelmät vastuullisuuden perustana 3.3 Toimitilojen vastuullisuus vähentää päästöjä	
Toimittajien ympäristöarvioinnit			
G4-EN32	Prosenttiosuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu ympäristökriteerien mukaisesti	1.9 Yritysvastuuohjelma 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	5.4 Merkittävä työllistäjä	Raportoitu osittain (vaihtuvuus vain koko henkilöstön osalta)

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTISSA	KOMMENTIT
	ikäryhmittäin, sukupuolen mukaan ja alueittain		
Työterveys ja -turvallisuus			
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 2017 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 5.3 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	

TUNNUS	GRI:N SISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTISSA	KOMMENTIT
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	
Toimittajien yhteiskunnallisten vaikutusten arviointi		DMA: 1.5 Johtaminen 1.7 Yritysvastuun johtaminen 5.5 Vastuullisuus hankinnoissa	
G4-SO9	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 4.2. Rääätälöidyt ja tehokkaat palvelut	
Asiakkaiden terveys ja turvallisuus			
G4-PR5	Asiakastyytyväisyystutkimusten tulokset	4.5 Asiakasviestintä	Raportoitu osittain