1.1
Toimitusjohtajan katsaus

Kirjoitan tätä katsausta maaliskuussa 2020 Suomen, ja koko maailman, ollessa poikkeustilassa koronavirusepidemian vuoksi. Tällainen tilanne vie ajatukset perusasioiden äärelle. Ja ne perusasiat ovat vastuullisia asioita: huolenpitoa lähimmäistemme terveydestä, hyvinvoinnista, toimeentulostakin.

Yhtenä Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista ja palveluyrityksistä vastuullisuus on meidän toimintamme perusta. Se on sitä nyt, se oli sitä eilen ja se on sitä myös huomenna, tämän poikkeustilan jälkeen.

Tässä yritysvastuuraportissa kerromme, että olemme toteuttaneet palveluidemme hiilijalanjälkilaskennan. Tavoitteemme on Suomen hallitusohjelman mukainen: ISS Palvelut on hiilineutraali vuonna 2035. Tiekartastamme kohti hiilineutraaliutta viestimme lisää vuoden 2020 aikana – ja tulevina vuosina.

Olen ollut pian viisi vuotta ISS Suomen kipparina. Kun nyt katson taaksepäin, näen kirkkaasti sen, että suuntamme on ollut oikea. Välillä olemme poikenneet reitiltä, luovineet ja tehneet päätöksiä, jotka eivät aina ole osoittautuneet kestäviksi, mutta meillä on ollut rohkeutta korjata kurssia, ja navigoida eteenpäin. Yksi tällainen ratkaisu oli palata osittain myös turvallisuuspalveluiden tuottajaksi keväällä 2019, valikoiduin palveluin asiakkaillemme. Korkea omatuotantoaste on aina ollut palvelumme hyvän johdettavuuden ja kehittämisen ytimessä.

Tavoitteemme on Suomen hallitusohjelman mukainen: ISS Palvelut on hiilineutraali vuonna 2035.

Toimintamme ytimessä on myös yhä vahvemmin fokusointi. Fokusoimme siihen, että asiakkaille luomamme palveluratkaisu vie heidät tavoitteisiinsa. Yhä useammin asiakkaidemme yhtenä tärkeänä tavoitteena on tehdä heidän työntekijöidensä arjesta sujuvaa – ja työpaikasta viihtyisä ja työnantajamielikuvasta houkutteleva. 2020-luvun ISS onkin paitsi kokonaisvaltainen kiinteistöpalveluyritys, myös työpaikkakokemusta rakentava kumppani. Myös työpaikkakokemuksen näkökulmasta vastuullisuus, erityisesti kykymme tukea asiakkaitamme heidän vastuullisuustavoitteissaan, on keskeistä.

YK:n kestävän kehityksen tavoitteet näkyvät arjessamme

Kesällä 2019 aloitimme ISS Suomessa strategisen suunnitelman teon vuosille 2020–2023. Tässä suunnitelmassa on toimenpiteitä, joilla tähtäämme kannattavaan kasvuun, osaajiemme kehittämiseen sekä oman vetovoimaisuutemme vahvistamiseen. Nämä ovat kaikki paitsi strategisia myös vastuullisia valintoja.

Ihmiset ovat yrityksemme tärkein voimavara. Me 7 956 ISS:läistä edustamme Suomessa 95 kansallisuutta. Olemme ikäjakaumaltammekin monimuotoinen joukko: meillä työskentelee kaikenikäisiä ammattilaisia. Edustamme kokemusta yhtä lailla kuin nuoruuden intoa. Myös maantieteellisesti olemme lähes kaikkialla, melkein jokaisessa Suomen kunnassa. Tarjoamalla työmahdollisuuksia ja urapolkuja laajasti eri taustaisille osaajille tuemme YK:n kestävän kehityksen tavoitteita ihmisarvoisesta työstä ja talouskasvusta, sukupuolten tasa-arvosta sekä eriarvoisuuden vähentämisestä.

Osa näitä tavoitteita on myös vahva työturvallisuuskulttuuri, jossa olemme kehittyneet merkittävästi viime vuosien aikana. Tapaturmataajuudestamme kertova LTIF-luku oli viime vuonna meille ennätyksellisen alhainen, 8,6. Matkaa kohti nollaa on vielä tehtävänä. Suunta on oikea.

Toimme YK:n kestävän kehityksen tavoitteet näkyviksi ensimmäistä kertaa viimevuotisessa yritysvastuuraportissamme. Tässä raportissa ne seitsemän tavoitetta, joihin ISS Suomi yhdessä ISS-konsernin kanssa erityisesti voi toiminnallaan vaikuttaa, ovat entistä selkeämmin esillä. Aivan kuten ne ovat osa palveluitamme ja toimintaamme joka päivä, ympäri vuoden.

Maailman parhailla palveluilla luomme kestävää hyvinvointia

Turvallisuus- ja aulapalveluillamme vaikutamme siihen, mikä on kaiken vastuullisen toiminnan lähtökohta: turvalliset ja ystävälliset olosuhteet.

Vuoden 2019 varrelta mieleeni on jäänyt monia puhuttelevia kohtaamisia, esimerkiksi tällainen tilanne: Olin pääkonttorimme ravintolassa valitsemassa lounasta. Huomasin nuoremman kollegani valitsevan kasvisruoka-annoksen ja juttelimme hetken tästä tärkeästä päätöksestä – lounashetki ja hyvä lounasruoka on yksi työpäivän, töissä jaksamisemme ja siellä viihtymisemme tärkeimmistä elementeistä. Kollegani kertoi valitsevansa kasvisannoksen, koska sen hiilijalanjälki on pieni.

Tällaisia arkisia valintoja me yhä useammin teemme paitsi omassa elämässämme myös yritystasolla. Ravintolapalveluissa olemme valinneet esimerkiksi seurata ruokahävikin syntyä ja vaikuttaa saamamme datan pohjalta sen vähentämiseen. Siivouspalveluissa olemme valinneet panostaa kemikaalivapauteen, jossa puhdasta syntyy ultrapuhtaan veden, mikrokuitutuotteiden ja siivoojiemme ammattitaidon yhdistelmällä. Kiinteistöpalveluissa sertifioimme energianhallintajärjestelmämme vuonna 2019. ISO 50001 -sertifikaatti kertoo paitsi energianhallintapalveluidemme tehokkuudesta, myös niiden jatkuvasta parantamisesta ja siitä, että teemme konkreettisia toimenpiteitä ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi.

Ja viimeisimpänä mutta ei vähäisimpänä: turvallisuus- ja aulapalveluillamme vaikutamme siihen, mikä on kaiken vastuullisen toiminnan lähtökohta. Näiden ammattilaisten ansiosta kiinteistöjen käyttäjillä on turvalliset ja ystävälliset olosuhteet.

Vastuullisuuslupauksemme on ”Me luomme kestävää hyvinvointia”. Globaali visiomme on ”Meistä tulee maailman paras palveluyritys”. Näihin minä uskon ja näiden mukaisesti me ISS Suomena jatkamme eteenpäin.

Helsingissä maaliskuussa 2020

Jukka Jäämaa
Toimitusjohtaja

1.2
ISS lyhyesti

Tavoitteenamme on tulla maailman parhaaksi palveluyritykseksi.

ISS Palvelut on Suomen johtava kiinteistö- ja toimitilapalveluyritys ja yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista. Tehtävänämme on luoda asiakkaillemme kokonaispalvelu, joka tekee heidän ja kiinteistöjen loppukäyttäjien arjesta sujuvaa. Kun arki on sujuvaa, asiakkaamme voivat keskittyä omaan ydinliiketoimintaansa.

Luomme kokonaispalvelumme vastuullisesti ja ammattilaisiimme luottaen. *The Power of the Human Touch* on tunnuksemme, jolla kuvataan ammattilaistemme kykyä ja valmiutta henkilökohtaiseen ratkaisukykyyn ja läsnäoloon. Tavoitteenamme on tulla maailman parhaaksi palveluyritykseksi.

Kokonaispalvelumme koostuu siivous-, kiinteistön ylläpito-, ravintola-, työpaikka- ja turvallisuuspalveluista. Rakennamme palveluratkaisustamme aina asiakkaan näköisen: ratkaisu perustuu asiakkaan toimintaympäristön ja ydinliiketoiminnan tuntemukseen.

ISS toimii valtakunnallisesti noin 300 kunnassa ja työllistää lähes 8 000 työntekijää. Liikevaihtomme vuonna 2019 oli 421 miljoonaa euroa. Pääkonttori sijaitsee Helsingissä.

1.2.1 ISS-konserni ja omistus

ISS Palvelut on osa kansainvälistä vuonna 1901 Tanskassa perustettua ISS-konsernia joka toimii

yli 70 maassa. Konsernin pääkonttori sijaitsee Kööpenhaminassa. ISS:n maailmanlaajuinen liikevaihto vuonna 2019 oli 9,86 miljardia euroa, globaalisti ISS:n palveluksessa oli noin 471 000 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).

1.2.2 ISS:n palvelut

Kokonaispalveluratkaisut

Kun arki on sujuvaa, asiakkaamme voivat keskittyä omaan ydinliiketoimintaansa.

Strategiamme ytimessä on kokonaispalveluratkaisu, joka erottaa meidät kilpailijoistamme. Kokonaispalveluratkaisumme perustuu aina asiakkaan tarpeisiin ja asiakkaalle rakennettuun arvolupaukseen.

Kokonaispalveluratkaisussa ISS johtaa ja kehittää kiinteistön palveluja kokonaisuutena niiden tavoitteiden mukaisesti, jotka asiakkaan kanssa on sovittu. Asiakkuuteen nimetty johto ja täsmäkoulutettu ISS:n oma henkilöstö toimivat saumattomana tiiminä yli palvelurajojen. He hyödyntävät ISS:n globaaleja konsepteja sekä moderneja työkaluja ja järjestelmiä.

Kokonaispalveluratkaisu on asiakkaalle helppo valinta, joka sujuvoittaa niin asiakkaan kuin tämän työntekijöidenkin arkea ja tuo myös kustannustehokkuutta. Kokonaispalvelua tuottaville ISS:n työntekijöille jatkuvasti kehitettävä ratkaisu on erityisen motivoiva.

Kiinteistön ylläpitopalvelut

Kiinteistön ylläpidossa ISS:llä on katkeamaton palveluketju kiinteistön suunnittelusta sen hallintaan ja päivittäiseen ylläpitoon asti, kiinteistön koko elinkaaren ajan. Tuotamme liike-, toimisto-, teollisuus- ja julkisten kiinteistöjen teknisiä huoltopalveluita, korjauspalveluita ja uudistamishankkeita.

- Kiinteistöhuoltomme varmistaa päivittäin kiinteistöjen toimivuuden, tekee ennakkohuollot sekä huolehtii piha- ja viheralueista.
- Tekniset palvelumme varmistaa, että sähkötekniikka, kylmätekniikka, paloturvallisuus, rakennusautomaatio, LVI-tekniikka, tele- ja turvajärjestelyt sekä korjaustyöt hoituvat valtakunnallisesti kohteissamme ympäri Suomen.
- Energia- ja ekotehokkuuspalvelumme optimoi kiinteistöjen olosuhteet ja energianhallinnan.
- Tilapalvelumme kehittää toimintaympäristöjä ja hoitaa tilahallintaa sekä suunnittelee tilat ja sisustukset asiakkaan toimintaa tukeviksi.

Jokaisen projektimme läpiviennistä vastaa ammattitaitoinen työnjohto.

Siivouspalvelut

Reagoimme nopeasti muuttuviin tarpeisiin ja kehitämme palvelujen sujuvuutta ja vaivattomuutta.

ISS:n siivouspalveluihin kuuluvat erilaisten kiinteistöjen ylläpito- ja perussiivouspalvelut sekä erikoissiivoukset. Laadukkaalla ja oikein tehdyllä siivouksella takaamme kiinteistöjen turvallisuuden, puhtauden ja viihtyvyyden. Asiakaslähtöinen toimintatapa on avain onnistumiseen – panostamme erityisesti siihen, että myös asiakkaiden asiakkaat kokevat ISS:n asiakaspalvelun myönteisesti. Arjessa suoriutumista havainnoidaan jatkuvasti. Näin voimme reagoida nopeasti muuttuviin tarpeisiin ja kehittää palvelujen sujuvuutta ja vaivattomuutta.

Siivoamme toimistotiloissa, liiketiloissa, asuinkiinteistöissä, suurissa pääkonttoreissa, elintarvikealan yrityksissä, teollisuuskiinteistöissä, julkisissa liikennevälineissä, terveydenhuollon tiloissa, liikuntatiloissa ja monissa muissa, isoissa ja pienissä asiakkuuksissa.

Ravintolapalvelut

Ravintoloidemme tarjonta kattaa lounasruokailupalvelut, korkeatasoiset kokous- ja edustuspalvelut sekä kahvilapalvelut. Kunnille ja kaupungeille tarjoamme ateriapalveluita esimerkiksi päiväkoteihin, oppilaitoksiin sekä hoito- ja hoivapalveluihin. Jokainen henkilöstöravintola ja ateriapalvelu räätälöidään asiakkaamme tarpeita vastaavaksi. Palvelumme joustaa tarpeiden muuttuessa ja kehittyy yhteisesti sovittujen tavoitteiden mukaisesti.

Ruoat valmistetaan ravintoloidemme keittiöissä. Kokkimme tekevät perinteisiä kokin töitä ja osallistuvat keskeisesti myös ravintolapalvelun kehittämiseen. Valmistusmenetelmissä

huomioidaan ruoan maku, laatu ja ravitsemusnäkökulmat sekä asiakkaan tarpeet ja makutottumukset. Ruoan valmistukseen valitaan niitä suomalaisia pääraaka-aineita, joita on saatavilla satokauden ja markkinatilanteen mukaan.

Turvallisuusajattelu on osa kaikkia kokonaispalvelu-ratkaisujamme.

Turvallisuuspalvelut

Turvallisuusajattelu on osa kaikkia kokonaispalveluratkaisujamme. ISS tarjoaa asiakkaalle turvallisuusasiantuntijuuden, kehittää asiakkaalle sopivan mallin turvallisuudesta huolehtimiseen ja johtaa palvelun, jonka tuotamme joko itse tai sopivimman kumppanin kanssa yhteistyössä.

Turvallisuuspalveluiden omatuotannossa keskitymme aula- ja paikallisvartiointipalveluihin eli niihin osa-alueisiin, jotka näkyvät kiinteistöjen loppukäyttäjille ja vaikuttavat siten merkittävästi asiakkaidemme palvelukokemukseen. Turvatekniikan operaatiot hankimme alan parhaan kumppaniverkoston kautta. Kumppanivalinnassa painotamme innovatiivisuutta ja alan edelläkävijyyttä.

Pystymme hyödyntämään kiinteistön eri järjestelmistä saatavaa dataa turvallisuuden kehittämiseen ja vastaavasti tukemaan muuta palvelukokonaisuuttamme turvallisuuspalveluiden henkilökunnan osaamisella.

Työpaikkapalvelut

Työpaikkapalveluissamme korostuu palvelupolkuajattelumme: vastaamme kiinteistön kaikista palveluista siten, että kiinteistön käyttäjien arki on sujuvaa. Huolehdimme talotekniikan toimivuudesta, valmistamme herkullisen lounaan ja monipuoliset kahvilapalvelut, pidämme tilat siisteinä ja viihtyisinä. Lisäksi työpaikkapalveluihimme kuuluvat niin sanotut hoituupalvelut, joita ovat kaikki viihtyisyyttä ja arjen helppoutta tukevat palvelut assistenttipalveluista pesulapalveluihin. Työpaikkapalvelumme kulminoituvat palveluaulaan, jonka ystävällinen henkilökunta saa niin asiakkaamme työntekijät kuin vieraat tuntemaan olonsa tervetulleeksi ja kotoisaksi.

Työpaikkapalvelumme parantavat merkittävästi kiinteistön käyttäjien kokemusta, mikä heijastuu positiiviseksi osaksi asiakkaidemme yrityskuvaa. Samoin työpaikkapalvelumme parantavat asiakkaidemme työntekijöiden kokemusta omasta työpaikastaan ja vaikuttavat siten henkilöstön sitoutumiseen ja parhaiden osaajien rekrytoimiseen.

SULJE CASE | **Pieni siivoussopimus kasvoi kattavaksi kumppanuudeksi**

Valmet Rautpohjan ja ISS:n yhteistyö on vuosikymmenten varrella muovautunut poikkeuksellisen laajaksi kokonaispalveluksi, jossa ISS hoitaa nykyisin myös osia tuotannosta. ISS:läisiä on Valmetin tiimissä noin 60.

Valmetin Rautpohjan-tehdas valmistaa kartonki- ja paperikoneita ja toimittaa muun muassa telapalveluita sekä tehdas- ja laitosparannuksia. Alueella työskentelee noin 1 400 valmetlaista – ja noin 350 yhteistyökumppanien työntekijää. ISS:läisiä on noin 60.

Valmet ja ISS solmivat ensimmäisen siivoussopimuksensa jo 1970-luvun lopulla.

– Tulin Rautpohjaan vakituiseksi työntekijäksi 1987. Kesätöissä 1970-luvulla tontilla ei vieraanvärisiä haalareita juuri näkynyt, kertoo tehdaspalvelupäällikkö **Heikki Koivula**.

Muutos käynnistyi vähitellen, kun Rautpohjaan perustettiin kiinteistöyksikkö, jota Koivula lähti vetämään. Kiinteistöyksikköön siirrettiin vastuu kaikista avustavista toiminnoista.

– Meillä on ollut latu auki kokonaisvaltaisemmille kumppanuuksille, sillä muutaman hengen yritykset eivät pysty näin isoa kiinteistöä hoitamaan. Jos kohteen pilkkoisi monen eri kumppanin vastuulle, kokonaisuuden hallinnasta koituisi meille lisää ylimääräistä manageroinititytötä, arvioi Koivula.

Vuosien varrella Valmet Rautpohjan ja ISS:n yhteistyö on laajentunut kattamaan lähes kaikki palvelut, joita ISS Suomessa tarjoaa. Siivouksen, aulapalvelujen ja postituksen lisäksi mukana on myös erikoisempia palveluja, esimerkiksi kokoonpanotyötä, pesuja ja puhdistuksia sekä koneenosien pakkausta lähetyskuntoon.

ISS on mukana myös tuotannossa. Tuotannon kunnossapitoon liittyvät voiteluainepalvelut tarjoavatkin mainion esimerkin yhteistyön toimivuudesta.

– ISS:n palveluohjaaja Markku Palevaara vastaa Rautpohjassa tehtaalle kriittisestä voiteluainetoiminnosta. Hän operoi suoraan työnjohtajien, verstaspäälliköiden, koneenkäyttäjien sekä koneiden kunnossapidosta vastaavan kumppanin kanssa. Jos tarvitaan öljyjä, he ovat suoraan yhteydessä Markkuun. Kun huolto on ohi, Markku pitää huolta, että öljyt viedään linjalta pois. Hän huolehtii myös varastosta.

Toinen henkilö, jolle Koivula jakaa erityiskiitosta, on ISS:n kohdepäällikkö **Riitta-Liisa Karjalainen**.

– Viimeisen vuoden aikana meille on tullut lisää tuotannon erikoistöitä, esimerkiksi rasvauksia ja teräsylintereiden listoitusta. Pesu- ja pakkaustyötkin ovat lisääntyneet, ja pian teemme suodatinelementtien vaihtoja. Hoidamme myös puukentän sekä kalustevaraston ja teemme pienet työpistemuutot. Väkemme käy ahkerasti koulutuksissa, jotta pystymme näitä uusiakin palveluita tuottamaan, Karjalainen kertoo.

Koivula sanoo olevansa tarkan euron mies ja tekevänsä säännöllisesti hintavertailuja muihin vaihtoehtoihin.

– ISS tekee vuosittain kehityslistan, joka on avattu euroiksi. Me syynäämme sen läpi ja katsomme, miten investointimme palautuvat takaisin esimerkiksi tehokkaampana toimintana ja säästöinä. Ei meillä ole kuitenkaan halua lähteä kilpailuttamaan vain kilpailutuksen vuoksi, Koivula pohtii.

Tuottavuuslukujen ohella pitää antaa paljon painoarvoa myös käytännön näytöille.

– Yhteistyö on vuosien varrella kasvanut, ja samalla on kasvanut luottamus, puolin ja toisin. Aito kumppanuus on molemminpuolista. Kun ISS auttaa Valmetia pärjäämään, me pidämme huolen, että ISS:kin pärjää.

1.3
Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset

Toiminnan tarkasteleminen arvonluonnin näkökulmasta avaa uusia näkökulmia vaikutusten ja onnistumisten tunnistamiseen sekä kehityskohtien havaitsemiseen.

ISS Palveluiden toiminnalla on monenlaisia vaikutuksia niin henkilöstölle, asiakkaille, ISS-konsernille kuin koko yhteiskunnalle. Toiminnalla on myös ympäristövaikutuksia. Pyrimme ratkaisuillamme sekä minimoimaan negatiivisia ympäristövaikutuksia että vahvistamaan myönteisiä vaikutuksia elinympäristöömme.

Syksyllä 2018, ennen edellisen yritysvastuuraportin julkaisua, paneuduimme ISS:n toiminnan vaikutusten ja koko arvoketjun kuvaamiseen. Arvonluonnin kuvaus perustuu sidosryhmätutkimukseen, ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa tehtyihin analyyseihin ja käytyihin keskusteluihin sekä ISS:n sisäiseen työskentelyyn. Tavoitteena on ollut ymmärtää ja kuvata ISS:n toiminnan keskeisiä vaikutuksia ja samalla syvemmin ymmärtää niitä tekijöitä ja resursseja, jotka ovat ISS:n toiminnan kannalta keskeisiä. Päivittäisen toiminnan ja yritysvastuun tarkasteleminen arvonluonnin näkökulmasta avaa uusia näkökulmia vaikutustemme ja onnistumisiemme tunnistamiseen sekä toiminnan kehityskohtien havaitsemiseen.

ISS:n arvonluontia ja toiminnan vaikutuksia on kuvattu tarkemmin tämän raportin etusivulla.

1.3.1 Toimintaamme vaikuttavat megatrendit

ISS:n toimintaympäristö on jatkuvassa muutoksessa. Toimintaamme vaikuttavat niin globaalit megatrendit kuin suomalaisen yhteiskunnan ja työskentelykulttuurin muutokset.

Digitalisaatio

Digitalisaatio muuttaa niin yksilöiden, yhteisöjen, yritysten kuin yhteiskuntien toimintaa. Palveluliiketoiminta ja kiinteistöpalveluala sen osana digitalisoituvat nopeasti. ISS:n vahvuudet digitalisaation saralla liittyvät asiakkaan arjen, loppukäyttäjän toiveiden ja palvelutiimien työskentelyn kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen. Tämä tieto yhdistettynä digitaalisten työkalujen luomiin mahdollisuuksiin auttaa ymmärtämään, miten palvelujen tuotanto tulevaisuudessa rakennetaan niin, että se palvelee kaikkia edellä mainittuja ryhmiä sekä ympäristöä.

Lue lisää digitalisaatiosta.

Ilmastonmuutos ja kestävä kehitys

Luonnonvarojen niukkeneminen, luonnon monimuotoisuuden väheneminen ja ilmastonmuutos edellyttävät mittavia ja kiireellisiä toimenpiteitä koko yritysmaailmalta. YK:n kestävän kehityksen tavoitteiden saavuttaminen on yhtä paljon yritysten kuin valtioiden, kuntien ja yksilöiden vastuulla.

Ilmaston lämpenemisen hidastaminen edellyttää erityisesti hiilidioksidipäästöjen vähentämistä. Muun muassa energiankäytön tehostaminen, fossiilisista energianlähteistä luopuminen, ilmastoystävälliset ravintoratkaisut, resurssitehokkuus ja vähähiiliset liikkumismuodot on huomioitava niin päivittäisessä toiminnassa kuin pitkän aikavälin suunnittelussa. Jotta pystymme jatkossa entistä tehokkaammin ehkäisempään palveluistamme aiheutuvia ympäristövaikutuksia sekä tukemaan asiakkaidemme omia hiilineutraaliustavoitteita, olemme asettaneet tavoitteeksi oilla hiilineutraali vuonna 2035.

Ulkoistaminen

Yhä useammat yritykset ulkoistavat toimintoja ja palveluita. ISS:lle tämä tuo merkittäviä liiketoimintamahdollisuuksia. Samanaikaisesti se asettaa entistä suuremmat odotukset palveluiden kustannustehokkuudelle, laadulle ja toimivuudelle. Vastaamme näihin odotuksiin hyvin johdetulla, jatkuvasti kehitettävällä ja asiakkaan näkökulmasta helposti hallittavalla kokonaispalveluratkaisullamme, jonka tuotamme vastuullisesti. Lue lisää ISS:n ulkoistamisosaamisesta.

Demografiset muutokset

Väestön ikärakenteen muutokset ja maahanmuuton tuomat kulttuuriset vaikutukset tuovat sekä paljon mahdollisuuksia että haasteita. Tämä vaikuttaa rooliimme työnantajana sekä

tuottamiimme palveluihin. Merkittävänä työllistäjänä ISS:n on pystyttävä tarjoamaan entistä joustavampia työsuhteita, jotka palvelevat erilaisia elämäntilanteita ja toiveita, jotka liittyvät niin työaikoihin, työsuhteiden pituuksiin kuin työn merkityksellisyyteen. Samalla ISS kilpailee osaavasta ja motivoituneesta työvoimasta. Demografiset muutokset vaikuttavat myös odotuksiin palveluiden laajuudesta ja laadusta, kun asiakkaidenkin tarpeet muuttuvat.

Työelämän muutokset

Työelämä on muuttunut nopeasti viime vuosina. Työelämän muutokset näkyvät ISS:llä niin asiakkaiden kuin oman henkilöstön muuttuvina tarpeina. Digitalisaatio, globalisaatio, uudenlaiset osaamisen tarpeet, työurien pidentyminen ja ammattirajojen hälveneminen muuttavat tapaamme tehdä töitä. Esimerkiksi digitalisaation myötä ajan ja paikan merkitys pienenee erityisesti asiantuntijatyössä ja tuo sekä mahdollisuuksia että haasteita muun muassa tiimien johtamiseen. Työelämässä pärjääminen vaatii uudenlaisia taitoja, monitaituruutta ja osaamisen jatkuvaa päivittämistä. Työurat ovat entistä pidempiä ja monimuotoisempia. Erityisesti nuoret hakevat työltä vahvaa merkityksellisyyttä, ja tähän työnantajien tulee vastata. Lisäksi yksityiselämän ja työn tasapainon merkitys on kasvanut.

1.3.2 Resurssimme

Palvelualttiin ja osaavan henkilökunnan avulla luomme arvoa kaikille sidosryhmillemme.

Arvonluonnin keskeisin ajuri ja suurin resurssimme on ammattitaitoinen ja sitoutunut henkilöstö. Palvelualttiin ja osaavan henkilökunnan avulla luomme arvoa kaikille sidosryhmillemme: asiakkaille, henkilökunnalle, tavaran- ja palveluntoimittajille, kunnille ja valtiolle.

Inhimillisten resurssien lisäksi muita keskeisiä arvonluonnin ajureita ovat taloudelliset resurssit, kiinteät resurssit, aineettomat resurssit ja ulkoiset resurssit. ISS pyrkii välttämään pitkiä hankintaketjuja sekä valitsemaan paikallisia yhteistyökumppaneita ja alihankkijoita sekä vastuullisia ja mahdollisuuksien mukaan paikallisesti valmistettuja tuotteita.

1.3.3 Palvelumme ja tuotoksemme

Resurssiemme avulla tuotamme asiakkaillemme kokonaispalvelun, joka rakentuu siivouksesta, kiinteistön ylläpidosta sekä ravintola-, turvallisuus- ja työpaikkapalveluista. Suunnittelemme palvelukokonaisuutemme ja arvolupauksemme aina asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Toteutamme asiakkaillemme myös projekteja, esimerkiksi tilauudistuksia.

Tärkeä osa palveluamme on myös sisäinen palvelu, jolla tuemme asiakkuustiimejämme. Esimerkiksi Service Excellence -yksikkö vastaa palvelutuotteidemme kehittymisestä ja erinomaisuudesta, IT- ja Digital Excellence -yksiköt kehittävät järjestelmiämme ja prosessejamme huippuunsa ja rekrytointiyksikkömme etsii tiimeihimme parhaita palveluammattilaisia.

Lue lisää ISS:n palveluista.

1.3.4 Toimintamme vaikutukset

Toimintamme vaikutukset kohdistuvat erityisesti asiakkaisiin, henkilöstöön, ISS-konserniin, yhteiskuntaan ja ympäristöön.

ISS

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

Asiakkaat

- Vastuullisuustavoitteiden tukeminen
- Työntekijöiden hyvinvoinnin lisääminen
- Energiatehokkaat kiinteistöt
- Toimivat työtilat
- Työturvallisuus
- Terveellinen ravinto

- Ystävällinen palvelu, hyvä mieli

Henkilöstö

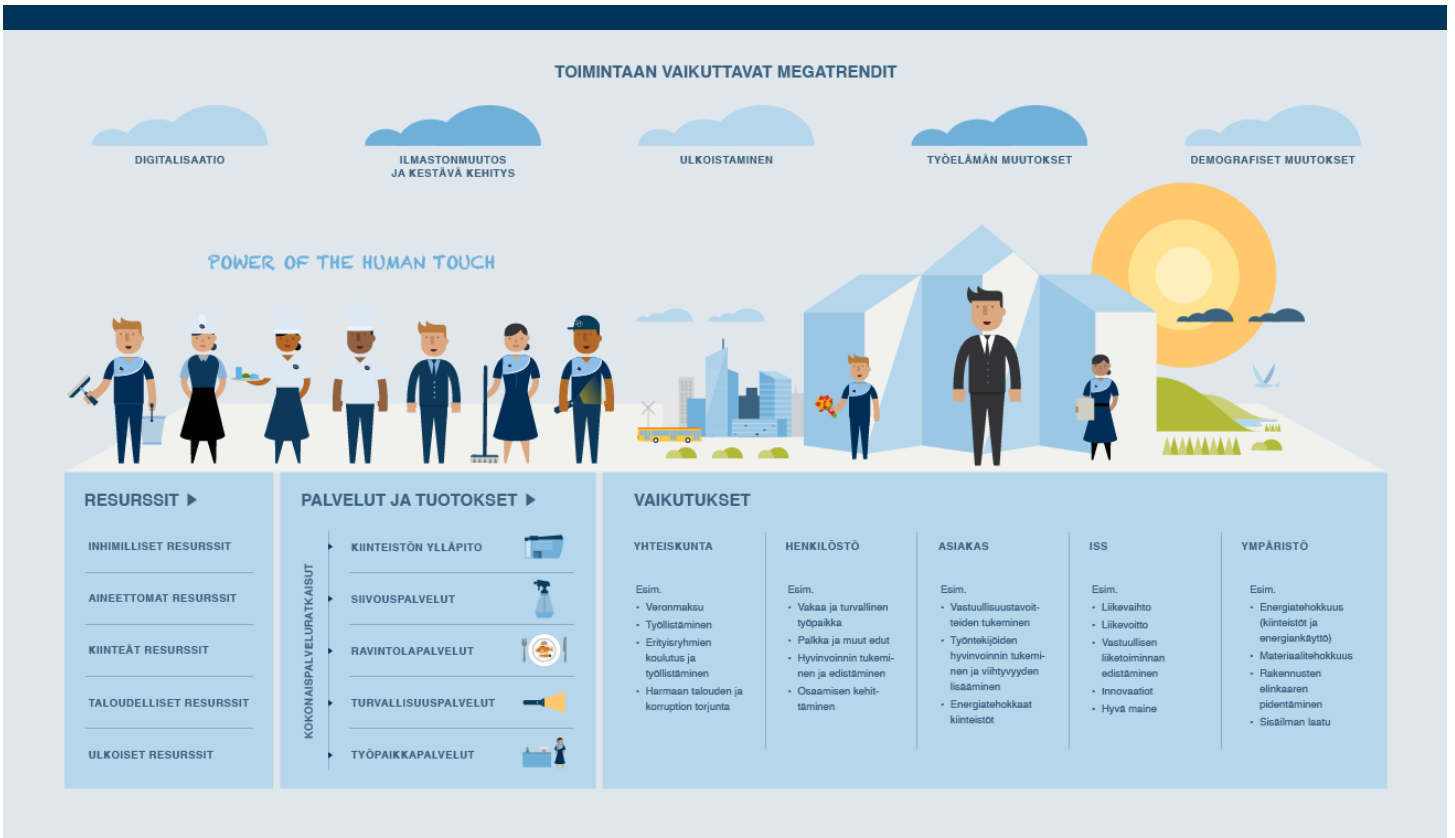
- Vakaa ja turvallinen työpaikka
- Hyvinvoinnin tukeminen ja edistäminen
- Osaamisen kehittäminen
- Urapolkujen luominen
- Joustavat työsuhteet
- Innostava työyhteisö

Ympäristö

- Energiatehokkuus (kiinteistöt ja energiankäyttö)
- Rakennusten elinkaaren pidentäminen
- Materiaalitehokkuus
- Sisäilman laatu
- Ympäristöystävälliset siivousratkaisut
- Päästöjen vähentäminen
- Kierrätys ja jätteiden lajittelu
- Vedenkulutuksen vähentäminen
- Ilmastonmuutoksen torjunta ja siihen sopeutuminen
- Luonnon monimuotoisuuden säilyttäminen

Yhteiskunta

- Veronmaksu
- Työllistäminen
- Erityisryhmien koulutus ja työllistäminen
- Harmaan talouden ja korruption torjunta
- Arvontuotto palvelu- ja tavarantoimittajille
- Innovaatiot
- Yhteiskuntarauhan edistäminen mm. erityisryhmien työllistämisen ja yhteiskuntaan integroimisen kautta
- Ilmastonmuutoksen torjuntaan osallistuminen
- Luonnon monimuotoisuuden säilyttämiseen osallistuminen



1.4
Vuoden kohokohdat

Tammikuu

ISS:n Omena-ohjelman tarkoitus on rakentaa asiakaskeskeisempää kulttuuria ja löytää henkilöitä, jotka ymmärtävät asiakkaan tarpeen sekä sen, miten omalla työllä voi edistää tuon tarpeen täyttämistä. Vuoden 2018 Omena-voittajana palkittiin **Rajeevan Selvaskantharajah**, joka selvitti tiensä myös ISS:n maailmanlaajuiseen Omena-finaaliin ja kolmen parhaan joukkoon.

Helmikuu

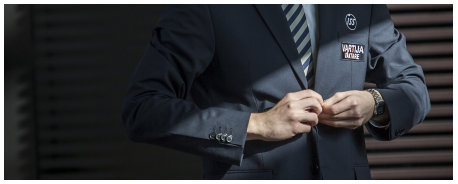
Maailmanlaajuinen ulkoistamisen ammattilaisten etujärjestö IAOP julkaisee vuosittain top 100 -listan ulkoistamispalveluita tarjoavista yrityksistä. Tällä kertaa IAOP myönsi ISS:lle "best of the best" -erityistunnustuksen. Sen saa yritys, joka on vuodesta toiseen listan kärjessä ja johtaa siten alan kehitystä. Vuonna 2018 ISS:n kokonaispistemäärä oli 7,33/8. Listalla olevien yritysten keskiarvo oli 4,81.

MADE BLUE

Ketterä yhdistelmäkone i-Mop on yksi ympäristöä säästävistä siivouksen innovaatioista, joka otettiin käyttöön ISS Suomen siivoojien päivittäisessä työssä vuonna 2017. Vuoden 2019 loppuun mennessä ISS Suomi säästi i-Moppien ansiosta 2,2 miljoonaa litraa vettä ja sai tämän johdosta Made Blue -sertifikaatin. Sama määrä juomakelpoista vettä lahjoitettiin kehitysmaiden käyttöön.

Maaliskuu

ISS Suomi avasi oman Instagram-tilin muiden sosiaalisen median kanavien (Facebook, LinkedIn ja Twitter) rinnalle. Tarkoituksena on positiivisten postausten avulla ylläpitää ja vahvistaa ISS:n brändiä ja mielikuvaa monipuolisena työnantajana sekä vastuullisena yhteiskunnallisena toimijana.



ISS Palvelut lisäsi turvallisuuspalveluiden tuotantoaan valtakunnallisesti. ISS ja Avarn Security allekirjoittivat sopimuksen, jonka myötä ISS:lle siirtyi yli 150 turvallisuuspalvelun ammattilaista. ISS keskittyy turvallisuuspalveluiden omatuotannossa aula- ja paikallisvartiointipalveluihin, jotka näkyvät kiinteistön

loppukäyttäjille ja näin vaikuttavat asiakkaiden palvelukokemukseen.

Huhtikuu

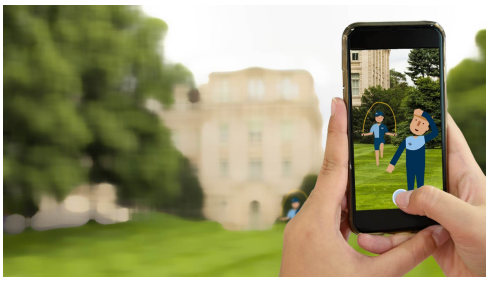
Elinkeinoelämän keskusliitto EK:n #työplusperhe-kampanja pyrkii ratkaisemaan työ- ja perhe-elämän yhdistämiseen liittyviä ongelmia. Kaikille yrityksille ja työnantajille avoimessa kampanjassa haastetaan etsimään ja nostamaan esiin työn ja perheen yhteensovittamista tukevia ratkaisuja. Tasa-arvoisen ja perheystävällisen työpaikan tarjoaminen kuuluu myös ISS:n tavoitteisiin.

Toukokuu

Company Day on ISS:n globaali käytäntö, jossa yrityksen johtajat tutustuvat lähietäisyydeltä arjen ammattilaisten työhön. Päivän aikana johtajat työskentelevät osana asiakkuustiimejä ja pystyvät sillä tavoin tunnistamaan helpommin mahdollisia muutos- ja kehityskohteita päivittäisessä toiminnassa. Vuonna 2019 tapahtumaan osallistui noin 70 ISS:n johtajaa ympäri Suomen.

Kesäkuu

Kolmatta kertaa järjestetty ISS:n Zero Waste Challenge muistuttaa, että pienilläkin teoilla on merkitystä taistelussa jätehävikkiä vastaan. Osallistua voi parhaaksi näkemällään tavalla, esimerkiksi lounastamalla ilman kertakäyttöastioita tai pyrkimällä jätteettömään vuorokauteen. Kampanja keräsi yli 18 000 osallistujaa 50 maasta. Päivän aikana onnistuttiin säästämään lähes 92 000 erilaista kertakäyttötuotetta.



Heinäkuu

ISS:n visiona on tulla tapaturmattomaksi työpaikaksi, ja rakennamme systemaattisesti ennakoivaa kulttuuria, jossa turvallisuus on tapamme tehdä työtä. ISS halusi Instagramin #kesäduunISSa-kampanjalla muistuttaa työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden merkityksestä. Osana kampanjaa järjestettiin koko kesän kestävä kilpailu, jossa rohkaistiin ISS:läisiä etsimään ja nostamaan esiin erinomaisia työhyvinvointi- ja -turvallisuuskäytäntöjä kuvien muodossa.

Elokuu

ISS:llä on sitouduttu turvallisuuteen ja sen ylläpitämiseen ylimmästä johdosta alkaen. Elokuussa koulujen alkaessa kehotimme kaikkia kiinnittävän liikenteessä erityistä huomiota lapsiin ja heidän turvalliseen kulkemiseen koulureitin varrella. Liika vauhti ja huomion herpaantuminen korostuvat erityisesti suojatieonnettomuuksissa.

Elokuussa otettiin käyttöön ISS:n digitaalinen toimintakäsikirja OPF@ISS *(Operation Process Framework)*. OPF tukee avainasiakkuusstrategiamme ja visiomme toteutumista sekä yhtenäistä toimintatapaa kokoamalla kaikki työohjeet ja materiaalit yhteen paikkaan, selkeän rakenteen mukaisesti.

Syyskuu

ISS osallistui Hävikkiviikon viettoon jo seitsemättä kertaa. Tämän vuoden kampanjan teemana on ruokahävikin ilmastovaikutukset. Ruoan valmistukseen kulutettu energia ja työpanos valuvat hukkaan, kun ruokaa heitetään roskiin. Vähentämällä hävikin määrää jokainen meistä voi pienentää ympäristöön kohdistuvaa kuormitusta.

Aina kuun 13. päivän osuessa perjantaille vietetään kansallista tapaturmapäivää. Viime vuonna tapaturmapäivä korosti turvallisuushavaintojen roolia tapaturmien ennakoimisessa. ISS:llä turvallisuushavaintojen tekeminen on määritelty yhdeksi ennakoivan turvallisuuskulttuurin peruspilariksi. Oman LuurISSa-sovelluksemme avulla havaintojen raportoiminen onnistuu kännykällä näppärästi.

Lokakuu

ISS osallistui jo 11. kertaa valtakunnallisen Energiansäästöviikon viettoon. Viikon tavoitteena on kannustaa kaikkia toimimaan ympäristövastuullisesti ja lisätä tietoisuutta jokaisen omista vaikuttamiskeinoista. Tällä kertaa halusimme erityisesti rohkaista jokaista kestäviin ruokavalintoihin ja kokosimme joukon maittavia kasvisruokaohjeita sähköiseen reseptikirjaan.

Marraskuu

Erasmus+ on EU:n ohjelma, joka antaa mahdollisuuksia suorittaa työharjoittelu muissa EU-maissa. ISS:lle on ensimmäisenä yrityksenä Suomessa myönnetty Erasmus+ -rahoitus, jonka myötä oppisopimusopiskelijamme voivat hakea ulkomaanvaihtojaksoa. Käytännössä tämä tarkoittaa työpaikkavaihtoa ISS:n kansainvälisissä avainasiakkuuksissa.

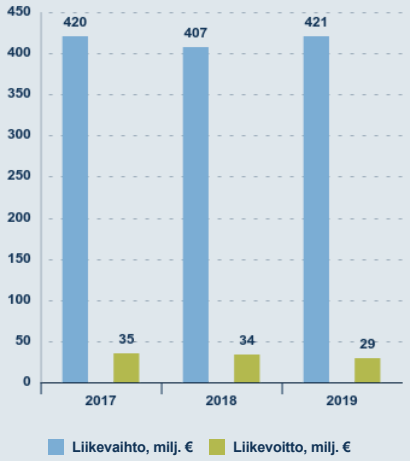
Joulukuu

PRO-palkintojen ja -gaalan tarkoituksena on antaa tunnustusta hotelli-, ravintola- ja catering-alan parhaille tekijöille. Alan arvostetuimmat palkinnot jaetaan gaalassa juhlavin menoin vuosittain 15 eri kategoriassa. Tällä kertaa finalistien joukkoon valittiin kolme ISS:läistä.

1.5

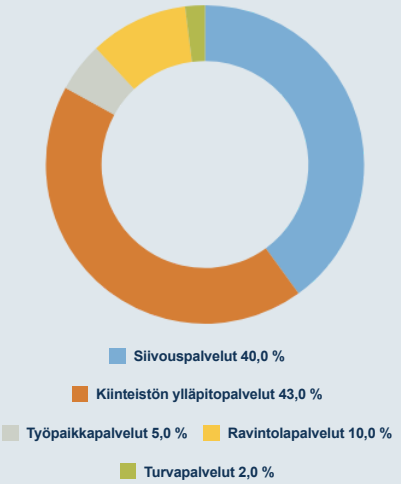
Taloudelliset tunnusluvut

Liikevaihto ja liikevoitto



Työntekijämäärän suhde liikevaihtoon

Liikevaihdon jakauma palveluittain



Taloudelliset tunnusluvut

ISS Palvelut	2017	2018	2019
Liikevaihto, milj. €	420	407	421
Liikevoitto, milj. €	35	34	29
Liikevoitto, %	8,4	8,4	6,9
Maksetut verot, milj. €	5,5	4,5	3,3
Henkilöstökulut, milj. €	243	231	236
Palkkojen osuus henkilöstökuluista, %	81	82	83
Maksetut palkat, milj. €	198	190	196
Palkoista ennakonpidätyksiä, milj. €	40,5	39,2	36,4
Eläkemaksuja, milj. €	35	32	31
Muut henkilöstökulut, milj. €	10	8	9
Ostetut tavarat, materiaalit ja palvelut, milj. €	139	139	142
Investoinnit, milj. €	4,1	7,2	8,9
Nettorahoituskulut, milj. €	1,6	1,6	2,5
Arvonlisäverot, milj. €	67,0	59,9	59,5

1.6
Organisaatio

ISS Suomi noudattaa ISS-konsernin määrittelemää hallintotapaohjeistusta.

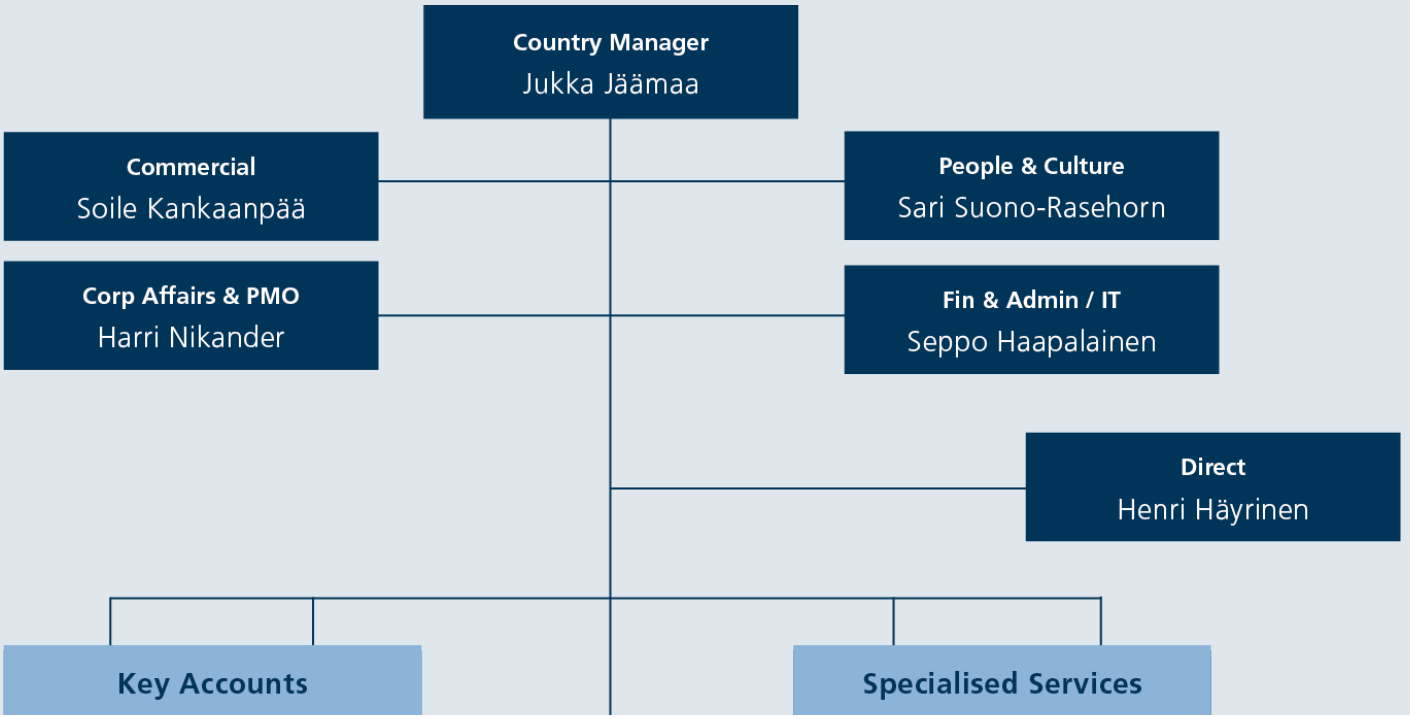
ISS Suomi oli vuonna 2019 osa ISS-konsernin Europe-liiketoiminta-aluetta. Konsernin johdon ja sen hallituksen päätösten toimeenpanoa Suomessa seuraa liiketoiminta-alueen johto tiiviissä yhteistyössä ISS Suomen johdon kanssa. ISS Suomi noudattaa ISS-konsernin määrittelemää hallintotapaohjeistusta ja täydentää sitä tarvittaessa maakohtaisella ohjeistuksella. Konsernin sisäinen tarkastus valvoo säännöllisesti, että ISS Suomi noudattaa ISS-konsernin määrittelemiä ohjeita.

Vuoden 2019 alussa ISS Palvelut Oy:n hallitukseen kuuluivat puheenjohtaja **Richard Sykes** sekä jäsenet **Barbara Fiorini Due** ja **Jørn Vestergaard**. Kesäkuussa Richard Sykes siirtyi pois hallituksesta. **Nicolai Søegaard** valittiin uudeksi hallituksen jäseneksi, ja Jørn Vestergaard valittiin hallituksen puheenjohtajaksi. Hallituksen jäsenistä kaksi on miehiä ja yksi on nainen. Yksi hallituksen jäsenistä on yli 50-vuotias, kaksi muuta alle 50-vuotiaita.

Vuonna 2019 ISS Suomen johtoryhmä kokoontui 11 kertaa. Vuoden aikana johtoryhmässä tapahtuivat seuraavat henkilömuutokset: Helmikuussa ISS Directin liiketoimintajohtaja **Henri Häyrinen** nimitettiin johtoryhmän jäseneksi. Huhtikuussa **Tom Jaatinen** siirtyi uusiin tehtäviin ISS:n ulkopuolelle. Kesäkuussa Service Excellence -johtaja **Harri Nikander** nimitettiin johtoryhmän jäseneksi. Syyskuussa **Tuomo Saramaa** nimitettiin ISS Hongkongin maajohtajaksi. Marraskuussa hänen seuraajakseen Siivous- ja monipalvelut -yksikön liiketoimintajohtajaksi nimitettiin **Eeva-Riitta Tuominen**.

Vuoden 2019 lopussa johtoryhmän jäseninä olivat toimitusjohtaja **Jukka Jäämaa**, talousjohtaja **Seppo Haapalainen**, henkilöstöjohtaja **Sari Suono-Rasehorn**, kaupallinen johtaja **Soile Kankaanpää**, Service Excellence -johtaja **Harri Nikander** sekä liiketoimintajohtajat **Jukka-Pekka Tilus**, **Eeva-Riitta Tuominen**, **Riku Kolari** ja **Henri Häyrinen**. Johtoryhmän jäsenistä kolme on naisia ja kuusi miehiä. Neljä jäsentä on 30–50-vuotiaita ja viisi jäsentä yli 50-vuotiaita.

ISS Suomen organisaatio 2019



1.7 Johtaminen

Johtamisessa noudatetaan ISS-konsernin määrittelemää hyvää hallintotapaa, johtamiskäytäntöjä ja läpinäkyvyyttä.

ISS:ssä johtaminen perustuu yrityksen arvoihin, strategiaan ja konsernitasolla määriteltyihin politiikkoihin ja periaatteisiin. Johtamisessa noudatetaan ISS-konsernin määrittelemää hyvää hallintotapaa, johtamiskäytäntöjä ja läpinäkyvyyttä.

Liiketoimintaa johtaa johtoryhmä, joka vastaa pitkän aikavälin strategisesta suunnittelusta sekä vuosittaisesta liiketoimintasuunnittelusta. ISS:n strategiset tavoitteet asetetaan nelivuotiselle strategiakaudelle osana liiketoimintastrategiaa, joka käsitellään johtoryhmässä ja hyväksytään hallituksessa. Siitä johdetaan vuosittaiseen toimintasuunnitelmaan vuositavoitteet ja toimenpiteet liiketoimintayksiköittäin. Toimintaa ja tavoitteita seurataan säännöllisesti johtoryhmässä. Niiden edistymisestä raportoidaan hallitukselle.

Johtamista arvioidaan vuosittain henkilöstökyselyssä sekä niin sanotun Johtamisen kehyksen avulla osana kehityskeskusteluja. ISS:llä kannustetaan oma-aloitteisuuteen, mikä kuuluu myös missiossamme ”Luottamalla ammattilaisiimme luomme palvelun, joka vie asiakkaamme tavoitteisiinsa”. ISS:n tapa toimia, The ISS Way, määrittää toimintatavat, jotka yhtenäistävät organisaation toimintaa ja näin muun muassa varmistavat ISS:n liiketoiminnan vastuullisuuden sekä parantavat ISS:n kilpailukykyä.

1.7.1 Toiminnan periaatteet

Kaikessa ISS:n toiminnassa noudatetaan seuraavia perusperiaatteita:

Lakien noudattaminen

Paikallisia lakeja ja määräyksiä noudatetaan aina.

ISS:n arvot ja johtamisen periaatteet

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

ISS:n eettiset periaatteet (Code of Conduct)

Jokaisen työntekijän velvollisuus on tuntea ISS:n eettiset periaatteet. Esimiehen tehtävänä on varmistaa, että ISS:n liiketoimintaa johdetaan näiden periaatteiden mukaisesti ja että henkilöstö noudattaa niitä. Eettiset periaatteet on päivitetty vuonna 2010 yhdenmukaisiksi YK:n Global Compact -periaatteiden kanssa. Ne on lisäksi arvioitu ja päivitetty vuonna 2016. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan näitä periaatteita hyväksyessään työsopimusehtonsa ISS:n kanssa.

ISS:llä on käytössä Speak Up -kommunikointikanava, jossa työntekijät voivat ilmiantaa eettisiä periaatteita tai lakeja rikkovan menettelyn.

The ISS Way määrittää yhdessä sovitut toimintatavat, jotka yhtenäistävät organisaation toimintaa ja parantavat ISS:n kilpailukykyä ja tehokkuutta.

Politiikat 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 jatkuvalle parantamiselle jakamalla parhaita käytäntöjä palveluiden ja yksiköiden välillä.

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

- ISO 9001:2015, laadunhallintajärjestelmät
- ISO 14001:2015, ympäristöjärjestelmät
- ISO 22000:2005, elintarviketurvallisuusjärjestelmät
- ISO 45001, työterveys- ja työturvallisuusjohtamisjärjestelmät
- ISO 50001:2018, energianhallintajärjestelmät

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

1.7.2 Taloudellinen johtaminen

Taloudellinen johtaminen tähtää toiminnan kannattavuuden turvaamiseen ja pitkäjänteiseen kehittämiseen. Kannattava ja kilpailukykyinen liiketoiminta on perusta asiakaslupausten lunastamiselle ja luotettavana työnantajana toimimiselle.

Taloutta johdetaan ISS:n yleisen johtamiskäytännön mukaisesti. Selkeät vastuut, tavoitteet sekä jatkuva seuranta ja sisäinen valvonta ovat johtamisen kulmakiviä. Näiden lisäksi riskienhallinnalla on keskeinen rooli talouden johtamisessa.

Taloudellisesta raportoinnista vastaa talousyksikkö, ISS-konsernin raportointijärjestelmiä hyödyntäen. Talousyksikkö raportoi yhtiön johdolle ja hallitukselle yhtiön taloudellisesta kehityksestä.

Taloudellisen raportoinnin oikeellisuuden ja prosessien toimivuuden tarkastaa Ernst & Young Oy. Konsernin tilinpäätökset laaditaan IFRS-standardien mukaan ja maayhtiöiden erillistilinpäätökset Suomen kirjanpitolain mukaan.

1. Asiakas on aina ykkönen

- Onnistunut asiakaspalvelu on meille kunnia-asia
- Tunnemme 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

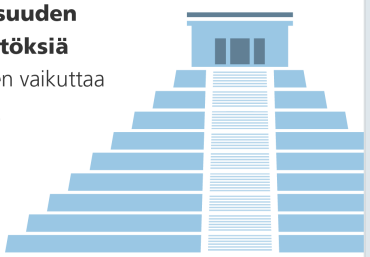
- Terveys ja turvallisuus ovat toiminnassamme etusijalla
- Kuuntelemme ja viestimme avoimesti sekä rehellisesti
- Kohtelemme ihmisiä yksilöinä
- Toimimme lain mukaisesti
- Arvostamme erilaisuutta ja monimuotoisuutta

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 potentiaalin hyödyntämiseen
- Tunnistamme kyvyt ja kehitämme sekä valmennamme niitä
- Onnistuneella seuraajasuunnittelulla varmistamme toiminnan jatkuvuuden

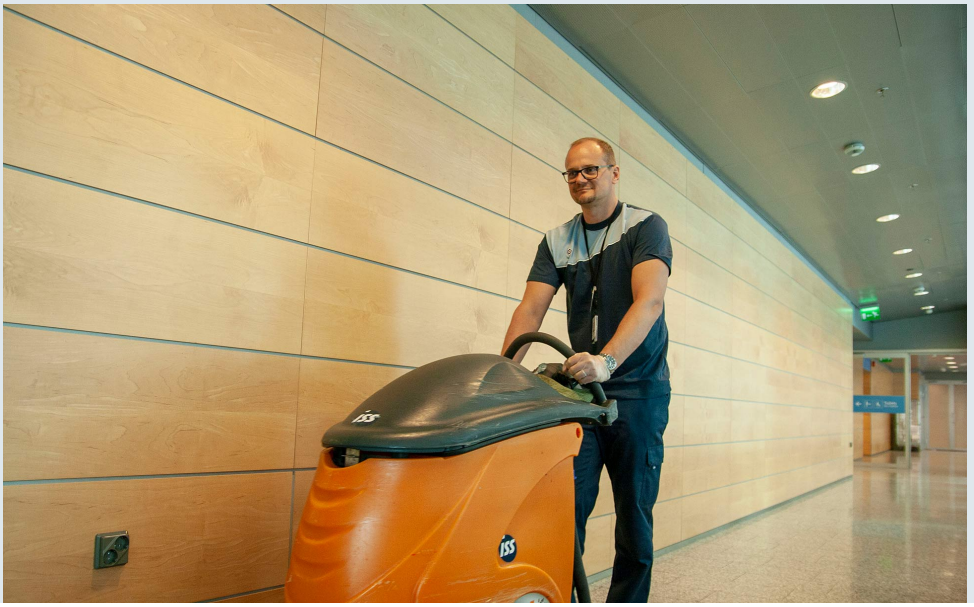
8. Tiimityö on toimintamme ydin

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

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

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

SULJE CASE | **Company Day vei ISS:n johtajat kentälle**



Company Day on ISS:n globaali käytäntö, jossa yrityksen johtajat tutustuvat lähietäisyydeltä arjen ammattilaisten työhön. Vuonna 2019 tapahtumaan osallistui noin 70 ISS:n johtajaa lähes 40 asiakaskohteessa.

Company Dayssä johtajat työskentelevät osana asiakkuustiimejä ja pystyvät siten tunnistamaan helpommin mahdollisia muutos- ja kehityskohteita päivittäisessä toiminnassa. Vuonna 2019 tapahtumaan osallistui noin 70 ISS:n johtajaa, jotka työskentelivät lähes 40 asiakaskohteessa ympäri Suomen. Yksi osallistujista oli ISS Directin liiketoimintajohtaja **Henri Häyrinen**, joka tutustui päivän aikana siivousammattilaisten arkeen Helsinki-Vantaan lentokentällä.

– Ihailen sitä, miten ammattitaitoisia ISS:läisiä lentokentällä työskentelee. Lentokenttä on vaativa työympäristö, ja ennakointikyky korostuu kaikessa tekemisessä. Samalla työ on kuitenkin selkeästi kiinnostavaa ja palkitsevaa, sillä monet työntekijämme ovat tehneet lentokentällä jo pitkän ISS-uran.

– Meillä on täällä todella hyvä työilmapiiri ja tykkään siksi olla täällä. Ihmiset ovat tulleet vuosien aikana läheisiksi ja työpaikka tuntuu kuin toiselta perheeltä, kertoo Häyrisen perehdyttäjä **Lauri Vanonen**.

Myös Häyrinen mainitsee kiinnittäneensä päivän aikana huomiota yhteishenkeen.

– Mielestäni huumori on merkki siitä, että työpaikalla on vapautunut tunnelma, mutta samalla turvallinen ympäristö. Meidän tehtävänämme työnantajana on taata se, että työntekijöillämme on mahdollisimman hyvä olla töissä. Se näkyy myös työn jäljessä.

Häyrinen kertookin saaneensa päivän aikana lentokentällä työskennelleiltä siivoojilta useita työtä helpottavia parannusehdotuksia – juuri sellaisia, joita Company Dayn on tarkoitus nostaa esiin.

– Osa työntekijöistämme joutuu aloittamaan ja lopettamaan työpäivänsä toiselta puolelta lentokenttää, kuin missä heidän varsinaiset työpisteensä ovat. Hankkimalla työntekijöillemme esimerkiksi kickbiket säästyisi huomattavasti heidän aikaansa.

Yksi ISS:n asiakkaista on lentoasemien maapalveluihin erikoistunut Swissport, jolle ISS tuottaa lentokonesiivousta Helsinki-Vantaan lentokentällä. Avainasiakaspäällikkö Marie Kärkkäisen mukaan Company Day on hyvä konsepti, joka kertoo ISS:n aidosti välittävän heidän asiakkaistaan.

– Riittävän miehityksen takaaminen on haaste meille kaikille, sillä joudumme keskittämään resurssejamme etukäteen asetettujen aikataulujen mukaan. Meidän on kuitenkin varmistettava, että pystymme tarjoamaan asiakkaillemme lupaamaamme palvelua myös esimerkiksi lentokoneiden myöhästymistilanteissa. Yhteistyö ISS:n kanssa on ollut sujuvaa – palvelu on joustavaa ja ongelmatilanteisiin pystytään reagoimaan nopeallakin aikataululla.

Häyrinen toteaakin, että ISS:n rooli asiakkaiden liiketoimintaa tukevana kumppanina edellyttää joustavuutta. Lisäksi hän korostaa yhteistyön merkitystä työturvallisuuden huomioinnissa.

– Lentokonesiivous on tästä hyvä esimerkki. Matkustamohenkilökunta osaa informoida etukäteen työntekijöitämme esimerkiksi roskakoreista löytyvistä terävistä esineistä. Lentokentällä tapahtuvien työtapaturmien vähyys on osoitus siitä, mitä onnistuneella yhteistyöllä on saavutettu.

Vanoselle Company Dayssä on tärkeää, että hän pääsee jakamaan omia mielipiteitään. Vaikka jokapäiväiset työtehtävät hänen ja tapahtumassa vierailevien johtajien kesken ovat erilaiset, ei sillä ole merkitystä. Yhteinen tavoite ratkaisee.

– Arvostan suuresti sitä, että ISS:n johto on kiinnostunut kuulemaan kentällä työskentelevien ajatuksia. Se osoittaa, ettemme ole ainoastaan nimiä paperilla, vaan osa isompaa kokonaisuutta.

1.7.3 Henkilöstöjohtaminen

Hyvä esimiestyö on keskeistä myös henkilöstön sitoutuneisuuden ja motivaation lisääjänä.

ISS:n henkilöstöstrategia perustuu hyvään henkilöstöjohtamiseen, henkilöstön osaamisen, motivaation ja hyvinvoinnin kehittämiseen sekä siihen, että oikeat ihmiset toimivat oikeilla paikoilla.

Henkilöstövaltaisena palveluyrityksenä ja yhtenä Suomen suurimpana yksityisenä työnantajana hyvä henkilöstöjohtaminen on yksi ISS:n menestystekijöistä. Hyvä esimiestyö on keskeistä myös henkilöstön sitoutuneisuuden ja motivaation lisääjänä. ISS haluaa tarjota työntekijöilleen alan parhaan tuen ja parhaat toimintaedellytykset työssä onnistumiselle. ISS:n tavoitteena on olla alan halutuin työpaikka.

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

Henkilöstöä koskevien tavoitteiden seurannasta ja toteutuksesta vastaa henkilöstöosasto. Henkilöstöjohtaja raportoi säännöllisesti johtoryhmälle.

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 työsuhdeasioiden hoitamisessa. Henkilöstöjohtamisessa esimiehiä tukee HRM-järjestelmä, joka kokoaa kaikki työsuhteen elinkaareen liittyvät ohjeistukset ja mallipohjat, uudet työsopimukset ja työntekijöiden henkilötiedot.

ISS kouluttaa esimiehiä säännöllisesti henkilöstön johtamisessa, varhaisen välittämisen mallissa ja työsuhdeasioissa. Esimiehiä koulutetaan myös esimerkiksi itsensä ja monimuotoisen tiimin johtamisessa, vaikeiden asioiden puheeksiottamisessa, yhteistoiminta-asioissa, liikkeenluovutuksissa sekä muissa työsuhdeasioissa.

Henkilöstön hyvinvoinnin tukemiseksi ISS:llä käytetään sähköistä työturvallisuus-, terveys- ja työkykyjärjestelmää eli TTT-järjestelmää. Se on työkalu ennakoivaan työhyvinvoinnin, työkyvyn ja työturvallisuuden johtamiseen. Järjestelmä on kehitetty ISS:n tarpeiden mukaan.

1.7.4 Asiakkuusjohtaminen

Team Boardin äärellä varmistetaan, että koko tiimi päivittäisessä työssään palvelee asiakkuutta sille annettua arvolupausta toteuttaen.

Asiakkuuksien johtamisesta vastaa kullekin asiakkuudelle nimetty asiakkuuspäällikkö, Key Account Manager tai palvelujohtaja, joka raportoi johtoryhmään kuuluvalle liiketoimintajohtajalle. ISS:n Service Excellence -yksikkö tukee asiakkuustiimejä ja vastaa tuotejohtamisesta: Service Excellence huolehtii, että asiakkuuksien käytössä ovat ISS:n parhaat käytännöt, konseptit ja tuoteinnovaatiot. Asiakkuusjohtamisen apuna on asiakkuudenhallintajärjestelmä, CRM.

Asiakkuuksien kehittämistä tukee Account Development Plan, ADP, ja asiakkuustiimien päivittäistä johtamista ja viestintää ISS Team Board, jonka äärellä varmistetaan, että koko tiimi päivittäisessä työssään palvelee asiakkuutta sille annettua arvolupausta toteuttaen. Huolehdimme, että palvelusopimus on kaikkien palvelua tuottavien saatavilla arjessa: teemme, mitä lupaamme. Arjen asiakkuusjohtamista tukee niin ikään esimiehen vuosikello, johon on kirjattu myös asiakasyhteistyön malli. Tällä varmistetaan säännöllinen yhteydenpito asiakkaan kanssa. Säännöllistä yhteydenpitoa rikastetaan tyytyväisyyskyselyillä, jotka voivat olla asiakkuus- tai tuotekohtaisia, ISS Suomi -tasoisia tai globaalisti ohjattuja.

ISS:n asiakkuusjohtaminen noudattaa arvontuottomallia. Asiakkaille kootaan sopivat ratkaisut ISS:n konseptien mukaisista palveluista, jotka toteutetaan asiakkaan toimintaan liittyvät erityispiirteet huomioiden. ISS huolehtii, että palveluratkaisua on toteuttamassa oikea määrä henkilöstöä, jolla on oikeanlaista osaamista. Palveluratkaisua kehitetään yhdessä, ja asiakas voi lisätä palveluita ISS:n tuotettavaksi. ISS puolestaan huolehtii omasta tehokkaasta toiminnastaan. Tehokasta toimintaa tuetaan liiketoimintayksikkökohtaisesti soveltuvilla työkaluilla ja malleilla. Esimerkiksi ISS Directillä on käytössään Direct Net: keskitetty kanava

asiakkaiden ja directläisten välillä, joka asiakkaiden näkökulmasta lisää palvelun tilaamisen helppoutta ja ISS:n näkökulmasta tukee palvelutuotannon joustavuutta.

ISS:n arvontuottomalli

1.7.5 Ympäristöjohtaminen

Ympäristövastuullinen palvelutuotanto on ISS:n liiketoiminnan peruslähtökohta. ISS on tunnistanut liiketoimintansa merkittävät ympäristönäkökohdat, jotka toimivat pohjana toiminnan kehittämiselle ja tavoitteiden asettamiselle. Tavoitteet ja toimenpiteet kannustavat toiminnan jatkuvaan parantamiseen palvelutuotannossa. Tavoitteiden ja toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti johtoryhmässä.

ISS:llä on käytössä DNV GL:n myöntämä valtakunnallinen, kaikki kiinteistö- ja toimitilapalvelut kattava, sertifioitu ISO 14001:2015 -standardin mukainen ympäristöjärjestelmä. Sertifioitu ympäristöjärjestelmä toimii työkaluna toiminnan jatkuvan parantamisen varmistamiseksi.

Vuonna 2019 sertifioimme ISO 50001:2018 -energianhallintajärjestelmämme. Sertifioidulla järjestelmällä varmistamme energianhallintapalveluidemme, omien toimitilojemme ja liikkumisen prosessien tehokkuuden, jatkuvan parantamisen sekä konkreettiset toimenpiteet ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi.

1.7.6 Hankintajohtaminen

Kaikista ISS:n hankinnoista vastaa hankintaosasto. Keskitetty hankinta mahdollistaa tasapuolisen ja tehokkaan hankintaprosessin. Lähes kaikki alihankinta tehdään paikallisesti Suomessa. Myös kansainvälisissä materiaaliostoissa käytetään paikallisia tukkureita ja logistiikkakumppaneita. ISS:n kaikkien toimittajien tulee kuulua Vastuu Groupin *Luotettava Kumppani* -palveluun. Lisäksi heidän tulee hyväksyä toimittajan menettelytapasäännöt, yhteistyökumppanin turvallisuusohje ja toimittajan salassapito-ohje sekä tutustua alihankkijan perehdytyskorttiin.

Hankinnoista on tehty hankintaohje esimiehille. Tämä tieto on kaikkien katsottavissa ja ohjaa käyttämään luotettavia ja laadullisesti hyviä toimittajia.

ISS Suomen hankintaosasto raportoi konsernin hankintaan ja Suomessa talousjohtajalle.

1.7.7 Yritysvastuun johtaminen

Jokainen esimies vastaa henkilöstöön liittyvien tavoitteiden toteutumisesta sekä taloudellisesta kannattavuudesta omassa yksikössään.

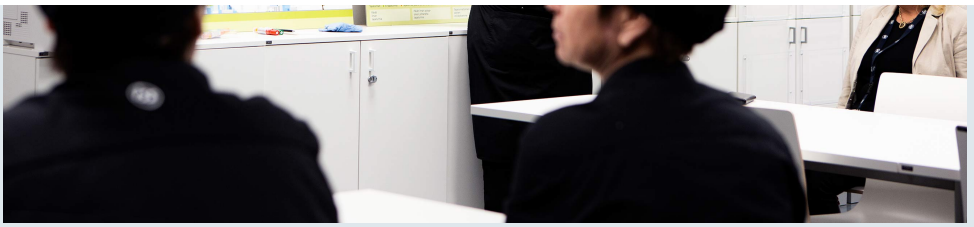
Yritysvastuun näkökulmat otetaan huomioon sekä päivittäisissä johtamiskäytänteissä että liiketoiminnan strategisessa suunnittelussa. ISS:n strategiset vastuullisuustavoitteet asetetaan nelivuotiselle strategiakaudelle osana liiketoimintastrategiaa, joka käsitellään johtoryhmässä ja hyväksytään hallituksessa.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

Vastuullisuustavoitteita toteutetaan myös yksikkötasolla. 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, ISO 50001 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.

SULJE CASE | **Team Board antaa 360 asteen näkymän palvelupolun toimivuuteen**



Yhteiset tilat ja päivittäinen Team Board -hetki ovat vahvistaneet Lahden Isku Centerissä toimivan ISS-tiimin saumatonta yhteistyötä. Selkeät toimintamallit ovat tärkeitä, jotta homma toimii.

ISS:n tiimi Lahden Isku Centerissä on kokoontunut Team Board -taulun ääreen. Joka aamu paikalla on vaihteleva kokoonpano ISS:n ammattilaisia eri osastoilta; cateringin väkeä, huollon henkilöstöä, siivoojia ja esimiehiä.

Kolmesta taulusta koostuva Team Board käydään läpi kohta kohdalta päivittäin. Tällä kertaa vetovastuussa on vuoropäällikkö **Piia Vainikainen**, mutta huomenna vuorossa voi olla joku toinen ISS:läinen.

– Meitä on täällä Isku Centerissä noin 40 hengen tiimi. Selkeät toimintamallit ovat tärkeitä, jotta homma toimii, kertoo ISS:n asiakkuuspäällikkö **Birgitta Tunttunen**.

Tunttusen mukaan ison tiimin ja kohteen hallinnassa avainasemassa on hyvä tiedonkulku. Isku Centerissä viestintää helpottaa se, että koko kohde on ISS:n hallussa. Myös asiakkaan työtä helpottaa se, että hänellä on vain yksi numero, johon soittamalla saa hoidettua minkä tahansa asian.

Team Board on konkreettinen apuväline viestintään.

– Kaikki eivät voi olla mukana aamun palavereissa, sillä työskentelemme vuoroissa. Team Boardista esimerkiksi iltavuorolaiset voivat tarkastaa päivän tilanteen ja esimerkiksi sen, ketkä täällä ovat paikalla. Tauluun on merkitty myös esimerkiksi sairauspäivät ja yhteyshenkilöt.

Team Boardin käyttö liittyy myös vahvasti palvelupolkuun.

– Palvelupolku kattaa kaikki asiakkaan kontaktipisteet aina parkkipaikalta omaan työpisteeseen ja esimerkiksi päivällä lounasravintolaan. Team Board auttaa meitä huomaamaan, onko näissä kontaktipisteissä jotakin ongelmia meidän tekemisessä, kuten vajausta henkilöstössä, Tunttunen kertoo.

Myös asiakaspalautteiden läpikäyminen hoidetaan Team Boardin avulla.

– Kaikki palautteet käydään avoimesti läpi. Sen perusteella päätetään myös kuukauden se asia, johon seuraavan kuukauden aikana erityisesti keskitytään, Tunttunen kertoo.

– Tässä kuussa olemme esimerkiksi keskittyneet tervehtimiseen ja hymyilyyn.

ISS:llä on Isku Centerissä omat ja koko tiimille yhteiset tilat, mikä ei Tunttusen mukaan ole kovin tyypillistä.

– Yleensä esimerkiksi siivouksella ja huollolla on omat tilansa aivan eri puolilla rakennusta. Se, että koko tiimin tilat ovat samassa paikassa, tekee organisoitumisesta sujuvampaa ja hioo tiimiä yhteen, Tunttunen sanoo.

Riskienhallinta

Riskienhallinta sisältää liiketoimintamme riskien määrittelyn, arvioinnin, hallitsemisen ja minimoimisen.

Hallittujen riskien ottaminen ja riskien hallinta ovat olennainen osa koko ISS-konsernin liiketoimintaa, jatkuvaa menestystä ja kasvua sekä osa arvonluontia asiakkaille sekä muille sidosryhmille. Tarkka ja kattava riskienhallinta luo vakautta, vaikuttaa välillisesti tulokseen ja on keskeisen osa myös maineenhallintaa.

Riskienhallinta sisältää liiketoimintamme riskien määrittelyn, arvioinnin, hallitsemisen ja minimoimisen. Riskien luokitteluun ISS:llä käytetään pääsääntöisesti näitä neljää riskiluokkaa:

Strateginen riski: Riskit, jotka liittyvät strategisten tavoitteidemme saavuttamiseen.

Taloudellisen raportoinnin riski: Riskit, jotka liittyvät organisaation raportoinnin luotettavuuteen, mukaan lukien taloudellisten tulosten sisäinen ja ulkoinen raportointi.

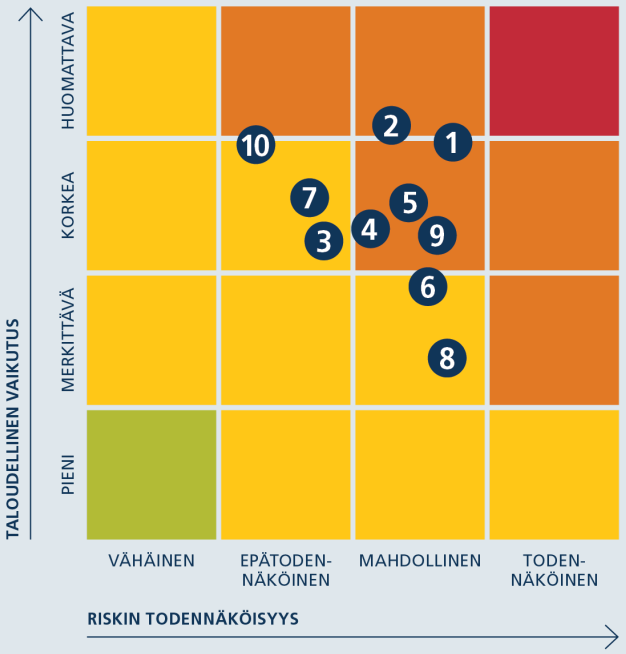
Operatiivinen riski: Riskit, jotka liittyvät liiketoiminnan suorituskykyyn ja jatkuvuuteen.

Compliance-riski: Riskit, jotka liittyvät sovellettavien lakien, asetusten ja standardien noudattamiseen.

Käytössämme ovat jatkuvat prosessit, joiden avulla tunnistetaan liiketoimintaan liittyvät riskit, arvioidaan riskit niiden todennäköisyyden ja seurausten perusteella, määritellään riskien minimoimis- ja hallinnoimistoimenpiteet sekä nimetään riskien vastuutahot.

Kaikista uusista sopimuksista ja palveluista, sopimusten muutoksista sekä olennaisista liiketoiminnan alueista suoritetaan riskiarvio. Riskiarvioinnissa käydään läpi odotettavissa oleviin liiketoiminnan tuottoihin kohdistuvia riskejä ja niihin kuuluvien lakisääteisten vaatimusten noudattamista. Näin varmistetaan erityisesti asiakkaiden päivittäisen operatiivisen toiminnan jatkuvuus.

ISS-konsernin määrittelemät avainriskit



1. Liiketoiminnalliset riskit
2. Henkilöstöön liittyvät riskit
3. Sopimusriskit
4. Vaatimustenmukaisuusriskit
5. Tietoturvariskit, ml. kyberriski
6. Asiakkaiden säilymiseen ja kilpailuun liittyvät riskit
7. Talousraportoinnin petoksiin ja korruptioon liittyvät riskit
8. Alihankkijoihin liittyvät riskit
9. Makrotalouden riskit
10. Maineriskit

1.8.1 Yritysturvallisuus ja varautuminen

Yritysturvallisuus *(Corporate Security)* on käsite, joka kattaa yrityksen kaikkien toimintojen turvallisuuden. Turvallisuustoiminnalla ehkäistään häiriöitä sekä suojataan henkilöitä, tietoa, mainetta, omaisuutta ja ympäristöä. Turvallisuustoiminta vaikuttaa ISS:n kilpailukykyyn ja parantaa yrityksen tuottavuutta.

ISS:n turvallisuustoiminta perustuu ISS:n turvallisuuspolitiikkaan, ja sen pääpainopiste on ennalta ehkäisevässä toiminnassa. Tavoitteena on turvallisuuden kiinteä integroituminen yrityksen johtamiseen, prosesseihin, palveluihin ja henkilöstön toimintaan. Turvallisuus ja sen toteutuminen ovat jokaisen ISS:n työntekijän vastuulla.

Varautumisella ja siihen liittyvällä suunnittelulla ISS pyrkii ennakolta tunnistamaan toimintaa uhkaavia tilanteita ja suojautumaan niiltä. Tavoitteena on säilyttää riittävä ja hallittu toimintakyky kriisitilanteissa sekä pyrkiä mahdollistamaan nopea toipuminen sen vaikutuksista.

ISS Palveluiden varautumissuunnitelmassa on kuvattu kriisitilanteen kannalta oleelliset toimintamallit tilannekuvan muodostamisesta, johtamisesta, operatiivisesta toiminnasta, toipumisesta ja jälkiarvioinnista.

1.9
Keskeiset vastuullisuusteemat

ISS:n vastuullisuuslupaus: ***Luomme kestävää hyvinvointia.***

ISS:n toiminnalla on merkittäviä taloudellisia, inhimillisiä ja ympäristöllisiä vaikutuksia. Toiminnan eri piirteet, vaikutukset sekä sidosryhmien näkemykset ja odotukset huomioidaan niin tavoitteiden asetannassa kuin päivittäisen toiminnan ja viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa.

1.9.1 Olennaisuusanalyysi

ISS kartoitti ja päivitti syksyllä 2018 toimintansa vaikutuksia ja keskeisiä vastuullisuusteemoja sisäisen työskentelyn sekä sidosryhmätutkimuksen avulla. Edellinen vastaava kartoitus oli tehty vuonna 2015. Prosessi oli osa ISS:n toiminnan kehittämistä sekä siirtymistä GRI:n G4-pohjaisesta yritysvastuuraportoinnista GRI Standardien käyttöön.

Sidosryhmätutkimuksessa pyydettiin niin sisäisten kuin ulkoisten sidosryhmien näkemyksiä ISS:n toiminnasta, vastuullisuudesta sekä tärkeimmistä kehityskohteista.

Sidosryhmätutkimuksen keskeisiä tuloksia käytiin läpi ISS:n sisäisessä työpajassa, johon osallistui edustajia ISS:n eri yksiköistä. Lisäksi teemoja ja painopisteitä jatkotyöstettiin sisäisissä palavereissa.

Sidosryhmätutkimuksen ja sisäisen työskentelyn tuloksena hahmottui kuusi eri osa-aluetta, jotka ovat ISS:n vastuullisen toiminnan toteutumisen kannalta keskeisiä. Näitä ovat:

- Asiakkaiden yritysvastuutavoitteiden tukeminen
- Eettinen ja läpinäkyvä liiketoiminta, vastuullinen toimintatapa
- Henkilöstöstä huolehtiminen
- Ilmastonmuutoksen hillintä ja ympäristövastuullisuus
- Kokonaisvaltainen hyvinvointi
- Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Vastuullisuuslupaus

Jotta vastuullisuus toteutuisi näiden painopistealueiden mukaisesti kaikkien ISS:n keskeisten sidosryhmien keskuudessa, ISS antaa vastuullisuuslupauksen: *Luomme kestävää hyvinvointia.* Tämä tarkoittaa seuraavaa:

Asiakkaille

Tuemme vastuullisuustavoitteitanne huolehtimalla työntekijöidenne ja ympäristön hyvinvoinnista. Lue lisää luvusta Asiakkaat.

Henkilöstölle

Tarjoamme vakaan ja turvallisen työpaikan, joka mahdollistaa jatkuvan oppimisen ja kehittymisen. Lue lisää luvusta Henkilöstö.

Ympäristölle

Hillitsemme ilmastonmuutosta ja huomioimme ympäristönäkökohdat kaikessa toiminnassamme kestävän tulevaisuuden takaamiseksi. Lue lisää luvusta Ympäristö.

Yhteiskunnalle

Tuemme yhteiskunnan hyvinvointia tarjoamalla työpaikkoja, maksamalla veroja, estämällä korruptiota ja tekemällä kestäviä hankintoja. Lue lisää luvusta Yhteiskunta.

Näiden lupausten konkreettiset tavoitteet ja mittarit löytyvät päivitetystä vastuullisuusohjelmasta.

1.9.2 YK:n kestävän kehityksen tavoitteiden tukeminen

ISS on valinnut YK:n 17 universaalin kestävän kehityksen tavoitteen joukosta seitsemän tavoitetta, joita se sitoutuu edistämään toiminnassaan.

YK:n kestävän kehityksen toimintaohjelman, Agenda 2030:n, tavoitteena on lisätä ihmisten hyvinvointia, poistaa äärimmäinen köyhyys, turvata maapallon kantokyky ja ympäristömme tulevaisuus sekä mahdollistaa kestävä ja rauhanomainen globaali kehitys. Niin koko ISS-konsernilla kansainvälisesti kuin ISS Palveluilla Suomessa on merkittävä rooli näiden tavoitteiden saavuttamisessa ja kestävän huomisen rakentamisessa. Lisäksi kestävän kehityksen vaatimat ratkaisut tarjoavat ISS:n kaltaiselle yritykselle liiketoimintamahdollisuuksia.

ISS-konserni on valinnut YK:n 17 universaalin kestävän kehityksen tavoitteen joukosta seitsemän tavoitetta, joita se erityisesti sitoutuu edistämään toiminnassaan. Tavoitteista on valittu ne, joiden toteutumista ISS voi merkittävimmin edistää. Alla on esitetty tavoitteet ja mitkä piirteet ISS:n toiminnassa tukevat kyseisen tavoitteen saavuttamista.

- Tasa-arvoinen työkulttuuri. Suhtaudumme syrjintään nollatoleranssilla. Lähdimme mukaan EK:n Työ ei syrji -kampanjaan ensimmäisten yritysten joukossa.
- Sukupuolten tasa-arvo eri työntekijäryhmissä. Kaikilla on iästä ja sukupuolesta riippumattomat mahdollisuudet toimia johto- ja esimiestehtävissä. Esimiehistämme 51,3 prosenttia on naisia.
- Joustavat työsuhteet. ISS:llä on mahdollisuus osa-aikaisiin työsuhteisiin sekä joustaviin työaikoihin.
- Perheystävällinen työpaikka. Vuonna 2019 osallistuimme toista kertaa Lapsi mukaan töihin -päivään ja loimme mallin, jolla voimme toteuttaa päivän myös asiakkuuksissamme.
- Tasapuoliset ja kattavat koulutusmahdollisuudet. Käytössämme on MyLearning-koulutusjärjestelmä, joka toimii mobiilisti ja tuo muun muassa ISS:n verkkokoulutukset jokaisen työntekijän ulottuville. Vuonna 2019 tutkintotavoitteisessa koulutuksessa oli noin 300 ISS:läistä ja ammatilliseen tutkintoon valmistui 276 henkeä.

- Vedenkulutuksen minimointi. Pyrimme jatkuvasti kaikessa toiminnassamme tehokkaaseen vedenkäyttöön. Resurssitehokkaiden i-mop-yhdistelmäkoneiden käytön ansiosta ISS Suomi on säästänyt vuoden 2019 loppuun mennessä yli 2,2

miljoonaa litraa vettä.

- Kemikaalien käytön minimointi. Kemikaalivapaa ylläpitosiivous toteutetaan ultrapuhtaalla vedellä, koneilla ja mikrokuitutuotteilla. Kun puhdistusaineiden käyttö on välttämätöntä, suosimme 100-prosenttisesti kasvipohjaisia elintarviketetollisuuden sivutuotteista valmistettuja puhdistusaineita. Lisäksi ympäristömerkityt tuotteet ohjaavat valintojamme.
- Hygienian edistäminen. Ammattitaitoisella siivouspalvelullamme luomme hygieeniset toimitilat.
- Vesistöjen suojelu. Itämeren luonnon monimuotoisuuteen ja vesistökuormituksen vähentämiseen vaikutamme paitsi kemikaalien käyttöä minimoimalla, myös käyttämällä ravintoloissamme kotimaisella rehulla ruokittua ja Suomessa kasvatettua Benella-kalaa.

- Vakaa ja turvallinen työpaikka kaikille. Työllistämme ammattilaisia 95 eri kansallisuudesta. Ammattilaistemme ikä vaihtelee 16 ja 75 vuoden välillä. Rekrytoinnissa kohtelemme kaikkia hakijoita tasavertaisesti.
- Työturvallisuus. Tapaturmataajuudesta kertova LTIF-lukumme parani yli 20 prosenttia ja on nyt 8,6. Turvallisuushavaintoja teimme 29 554, joka on noin 25 prosenttia enemmän kuin edellisenä vuonna.
- Innovaatiot. Innovoimme kaikilla tasoilla – uusien työtapojen käyttöönotosta digitaalisiin ratkaisuihin. Kiinteistöjen digitaaliset kaksoset mahdollistavat yhä monimuotoisemman kiinteistöstä kerättävän datan käytön. Kun dataan liitetään tekoälyn tekemää analyysia, voimme tehdä ennakoivia toimenpiteitä ja optimointia. Tämä parantaa palveluamme, kiinteistöjen energiatehokkuutta ja kiinteistön käyttäjien hyvinvointia.
- Materiaalitehokkuus. Panostamme resurssien tehokkaaseen käyttöön niin energian kuin materiaalien käytössä, jätteiden minimointiin sekä kierrätykseen sopivien materiaalien uusiokäyttöön.

- Yhtäläiset työmahdollisuudet kaikille. Työllistämme maahanmuuttajia ja erityisryhmien edustajia. ISS:llä työskentelee ammattilaisia 95 eri kansallisuudesta. Vuonna 2019 jatkoimme yhteistyötä Startup Refugees -järjestön kanssa maahanmuuttajien työllistämiseksi.
- Tasapuoliset työelämän oikeudet. Olemme mukana EK:n Työ ei syrji -kampanjassa. Yhdessä työterveyshuollon kanssa panostamme työkykyjohtamiseen. Tilapäisten työjärjestelyiden käyttöä on koulutettu ISS:n liiketoiminnassa sekä työterveyshuollossa kattavasti vuoden 2019 aikana. Tavoite- ja kehityskeskustelut pidetään kaikille työntekijöille.

- Raaka-aineiden valinta ja jäljitettävyys. Raaka-ainevalinnoilla ja modernilla reseptiikalla uudistamme kulutus- ja makutottumuksia ja edistämme vastuullisten raaka-aineiden päätymistä entistä useampaan kotikeittiöön, osaksi arjen ruokarutiineja. Käytämme kotimaista lähiruokaa, sesonkituotteita, luomuruokaa sekä erilaisia sertifioituja raaka-aineita. Kaikki ravintolamme ovat Portaat Luomuun -ohjelmassa vähintään tasolla kaksi.
- Ruokahävikin minimointi. Ruoan valmistuksessa syntyvää ruokahävikkiä minimoidaan ammattikeittiöille kehitetyllä Winnow-sovelluksella.
- Jätteiden vähentäminen ja kierrätys. Noudatamme jätehierarkiaa eli lainsäädännön mukaista jätteiden etusijajärjestystä. Tavoitteenamme on 65 prosentin kierrätysaste omissa toimipaikoissamme. Omissa toimipisteissämme varmistamme, että mahdollisimman suuri osa jätteestä käsitellään materiaalina uusien tuotteiden raaka-aineiksi ja vasta toissijaisesti energiahyötykäytössä poltettuna.
- Kemikaalivapaa siivous Siivous joka toteutetaan ultrapuhtaalla vedellä

koneilla ja mikrokuituliinoilla, ilman puhdistusaineita.
- Vastuullinen hankinta. Kilpailutusprosessimme on läpinäkyvä ja jäljitettävä. Kaikkien toimittajiemme tulee hyväksyä yritysvastuudokumenttimme ja sitoutua niihin jo tarjousvaiheessa. Tuotteiden valinnassa huomioimme ympäristömerkinnät sekä uusiutuvien ja kierräyskelpoisten raaka-aineiden käytön.

- Hiilijalanjälkilaskenta. Vuonna 2019 toteutimme palveluidemme hiilijalanjälkilaskennan, jotta pystymme jatkossa entistä tehokkaammin ehkäisemään palveluistamme aiheutuvia ympäristövaikutuksia sekä tukemaan asiakkaidemme omia hiilineutraaliustavoitteita. Laskenta perustuu *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standardiin*.

- Hiilineutraalius. Olemme asettaneet kunnianhimoisen tavoitteen olla hiilineutraali vuonna 2035.
- Ilmastonmuutoksen hillintä. Vaikutamme palveluratkaisuillamme noin 1 TWh:n suuruiseen energiankulutukseen. Vuonna 2019 teimme lähes 21 000 havaintoa ja toimenpide-ehdotusta asiakkaidemme taloteknisten järjestelmien käyttö- ja energiankulutuksen kehittämiseksi. Energianhallintakeskuksessamme oli kiinni yli 1 000 rakennusta ja yli 20 000 yksittäistä laitetta vuonna 2019.
- Päästöjen vähentäminen. Vuonna 2019 saimme ISO 50001 -energianhallintajärjestelmällemme sertifikaatin tunnustuksena energiatehokkuuden järjestelmällisestä ja jatkuvasta parantamisesta.
- Materiaalitehokkuus. Ympäristö- ja jätehuoltopalveluilla vaikutamme positiivisesti asiakkaidemme kierrätysratkaisuihin.
- Ilmastoystävälliset ravintoratkaisut. Korvaamme ravintoloissamme lihatuotteita kasvikunnan proteiineilla. Suosimme lähiruokaa. Kaikki ISS:n ravintolat ovat mukana *Portaat Luomuun* -ohjelmassa vähintään tasolla 2.
- Koulutus ja viestintä. Vuonna 2019 osallistuimme ISS:n globaaliin Zero Waste -päivään. Kampanjasitoumuksen teki globaalisti 18 364 ISS:läistä.

- Eettiset ja läpinäkyvät toimintatavat. Noudatamme ISS-konsernin terveys-, turvallisuus-, ympäristö- ja laatujohtamisjärjestelmää (HSEQ Management System) ja ISS Palveluiden toimintajärjestelmää. Toimintaohjeissamme on kuvattu laadunhallinta ja sen kehittäminen ISO 9001 -standardin mukaisesti.
- Korruption ehkäisy. ISS vastustaa korruptiota ja lahjontaa kaikissa muodoissaan. ISS:n eettiset periaatteet ja ohjeistus (Code of Conduct) painottavat kilpailulainsäädännön vaatimusten mukaista ja korruptionvastaisten toimintatapojen ehdotonta noudattamista kaikessa toiminnassa. Kaikki ISS:n laajennetun johtoryhmän jäsenet ovat suorittaneet konsernin lahjonnan vastaisen koulutuksen ja kilpailuoikeudellisen koulutuksen.
- Vastuullinen hankinta. Kaikki toimittajamme kuuluvat Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palveluun. Hyödynnämme sähköisiä järjestelmiä kilpailutuksesta tilaukseen saakka, mikä tekee hankintaprosessistamme läpinäkyvän ja jäljitettävän. Suurimpien toimittajien kanssa on määritelty KPI-mittarit, joita ovat muun muassa toimitusvarmuus ja reklamaatioiden määrä.
- Sidosryhmäyhteistyö. Vuonna 2019 teimme yhteistyötä muun muassa Startup Refugees -järjestön kanssa. Euroopan unionin Erasmus+ -ohjelman myötä saimme puolestaan ensimmäisenä yrityksenä Suomessa tukea, jonka turvin oppisopimusopiskelijamme voivat hakea kansainvälistä vaihto-opiskelujaksoa. Vuonna 2019 jatkoimme tiivistä kumppanuutta muun muassa i-Teamin kanssa, jonka yhdistelmäkone i-Mop on yksi siivouspalvelumme vastuullisista valinnoista.
- Yhteiskuntarauhan tukeminen. ISS on yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista. Henkilöstömme on monimuotoinen: osaajamme tulevat eri kulttuuri- ja osaamistaustoista. Työllistämme Suomessa 95 eri kansallisuuden edustajia.

1.10

Vastuullisuusohjelma

Vastuullisuusohjelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti.

ISS:n vastuullisuusohjelma kokoaa päivitetyt vastuullisuuslupauksemme ja -tavoitteemme sekä keskeiset keinot niiden saavuttamiseksi. Lisäksi ohjelmassa määritellään keskeiset mittarit toiminnan ja tavoitteiden edistymisen seuraamiseksi. Ohjelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti.

Vastuullisuustavoitteet ja mittarit

ISS

Lupauksemme

Luomme kestävää hyvinvointia.

Miten

Toimimme vastuullisesti kaikissa tilanteissa.

Perehdytämme ja koulutamme henkilöstöämme vastuullisiin toimintatapoihin.

Huolehdimme taloudellisesta kannattavuudestamme.

Huomioimme YK:n kestävän kehityksen tavoitteet toimintamme suunnittelussa.

Viestintämme on aktiivista ja läpinäkyvää.

Mittari

- Globaalin ISS-standardin mukainen perehdytysohjelma.
- Johtoryhmän ja laajennetun johtoryhmän lahjonnan vastainen koulutus ja kilpailuoikeudellinen koulutus.
- Taloudellinen kannattavuus

Asiakkaille

Lupauksemme

Tuemme vastuullisuustavoitteitanne huolehtimalla työntekijöidenne ja ympäristön hyvinvoinnista.

Miten

Toimintamme tarkoituksena on luoda palvelu, joka vie asiakkaamme tavoitteisiinsa. Huolehdimme asiakkaidemme kiinteistöjen ja työympäristöjen toimivuudesta ja siisteydestä sekä heidän työntekijöidensä sekä omien asiakkaidensa viihtyvyydestä siten, että asiakkaamme voivat keskittyä omaan ydinliiketoimintaansa. Visionamme on tulla maailman parhaaksi palveluyritykseksi. Tämän toteuttamisessa palveluhenkilöstömme koulutus on avainasemassa.

Palvelumme vaikuttavat paitsi kiinteistöjen myös niiden käyttäjien hyvinvointiin. Kokonaispalvelukohteissamme hyödynnämme palvelupolkutyökaluamme.

Mittari

- Mittaamme asiakastyytyväisyyttä vuosittain globaaleilla asiakastyytyväisyystutkimuksilla.
- 2 236 henkilöstömme jäsentä oli vuonna 2019 suorittanut *Service with a Human Touch* -koulutuksen, jolla vahvistamme palvelukulttuuriamme.
- Jokainen asiakkuusjohtajamme on valmennettu ISS-konsernin *Key Account Management Certification* (KAMC) -ohjelmassa.
- Ravintoloidemme asiakkailta pyydämme päivittäin palautetta *Happy or not* -työkalulla. Happy or not -lukumme vuonna 2017 oli 76, vuonna 2018 77 ja vuonna 2019 79. Tavoite vuodelle 2020 on 80.

Henkilöstölle

Lupauksemme

Tarjoamme vakaan ja turvallisen työpaikan, joka mahdollistaa jatkuvan oppimisen ja kehittymisen.

Miten

Kuuntelemme ammattilaisiamme ja tuemme esimiehiämme. Hyvällä esimiestyöllä luomme

Mittari

- ISS Palveluiden sairauspoissaoloprosentti on 4,6. Terveysprosentti on 49,6, mikä tarkoittaa että lähes

hyvinvointia henkilöstöllemme.

Kehitämme jatkuvasti henkilöstömme työkykyä ja mahdollisuuksia työurien pidentämiseen. Varhaisen tuen mallin ja tuetun työhönpaluun avulla pidämme huolta henkilöstöstämme.

Kiitämme, kannustamme ja palkitsemme henkilöstöämme hyvästä työstä ja oman työnsä merkityksen oivaltamisesta. Tässä meitä tukee Omena-ohjelma.

Tarjoamme henkilöstöllemme mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen ja urapolulla etenemiseen.

Tavoitteemme on, että jokainen ISS:läinen pääsee joka päivä terveenä kotiin, aina eläkeikään saakka. Tavoitteemme on 0 tapaturmaa, ja se saavutetaan välittämisen kulttuuria rakentamalla.

puolella henkilöstöstä ei ollut lainkaan sairauteen liittyviä poissaoloja.

- Vuonna 2019 palkitsimme Omena-ohjelmassa 74 kuukausivoittajaa liiketoimintayksiköissämme. Palkitsemista ehdotettiin 281 palveluammattilaisellemme. Vuoden 2019 voittajaksi valittiin siivooja **Jenna Törnvall**.
- Ammatilliseen tutkintoon valmistui 276 ISS:läistä.
- Tapaturmataajuudesta kertova LTIF-lukumme parani 8,6:een vuonna 2019. Tavoitteemme vuodelle 2020 on 6,9.
- Teimme turvallisuushavaintoja 29 554 kappaletta – nousua edelliseen vuoteen oli noin 25 prosenttia.

Ympäristölle

Lupauksemme

Hillitsemme ilmastonmuutosta ja huomioimme ympäristönäkökohdat kaikessa toiminnassamme kestävän tulevaisuuden takaamiseksi.

Miten

Toteutamme kaikki palvelumme ympäristönäkökohdat huomioiden. Käytössämme on sertifioitu ISO 14001:2015 - ympäristöjohtamisjärjestelmä sekä ISO 50001 - energianhallintajärjestelmä.

Vähennämme toiminnastamme aiheutuvia CO_2-päästöjä ja tavoitteenamme on hiilineutraalius vuonna 2035.

Vaikutamme positiivisesti kiinteistöjen käytönaikaiseen energiankulutukseen ja viemme kiinteistöjä kohti hiilineutraaliutta.

Minimoimme kaikessa toiminnassamme veden kulutusta.

Otamme käyttöön uusimpia innovaatioita, jotka edistävät esimerkiksi kiinteistöjen energiatehokkuutta ja siivouksen kemikaalivapautta.

Ruokailupalveluissa minimoimme ruokahävikin syntyä.

Mittari

- Vuosien 2017–2019 aikana olemme säästäneet 2,2 miljoonaa litraa vettä ottamalla käyttöön vettä säästäviä yhdistelmäkoneita.
- Vuonna 2019 olemme tehneet lähes 21 000 havaintoa kiinteistöjen energiatehokkuuteen liittyen.
- Vuonna 2019 energianhallintajärjestelmällemme myönnettiin ISO 50001 -sertifikaatti osoituksena jatkuvasta energianhallinnan parantamisesta.
- Toteutimme palveluidemme hiilijalanjälkilaskennan vuoden 2019 tietoihin perustuen.
- Olemme jatkaneet kemikaalivapaan ylläpitosiivouksen käyttöönottoa asiakaskohteissamme.
- Olemme tehneet vuonna 2019 toimenpiteitä ravintoloidemme hävikin seurannan kehittämiseksi, ja vuonna 2020 saamme tuloksia toimenpiteidemme vaikutuksesta.

Yhteiskunnalle

Lupauksemme

Tuemme yhteiskunnan hyvinvointia tarjoamalla työpaikkoja, maksamalla veroja, estämällä korruptiota ja tekemällä kestäviä hankintoja.

Miten

Vastustamme harmaata taloutta.

Tarjoamme yhdenvertaiset työllistymismahdollisuudet kaikille. Avoimet työpaikat julkaistaan sekä sisäisesti että ulkoisesti.

Edistämme yhteiskunnan vakautta tarjoamalla työtä ja työyhteisön eri ikäisille, eri taustaisille, eri työkyvyn omaaville ja eri elämäntilanteissa oleville henkilöille.

Varmistamme hankintaketjun vastuullisuuden. Toimimme hankintakriteerien mukaisesti ja valvomme toimittajien laatua.

Mittari

- Työllistämme ihmisiä 95 eri kansallisuudesta.
- Rekrytoinnissa kaikkia kohdellaan tasapuolisesti, ja erilaiset elämäntilanteet huomioidaan työsuhteissa.
- Yhteiskunnalle tuottamaamme kokonaisverohyötyä kuvaava verojalanjälkemme oli 139,6 miljoonaa euroa.
- Kaikki ISS:n sopimustoimittajat kuuluvat Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palveluun.
- 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.
- Teemme toimittaja-auditointeja vuosittain.

Kokonaisvaltaiset, räätälöidyt hyvinvointiratkaisut

Parantamalla kiinteistöjen energiatehokkuutta toteutamme päivittäisiä ilmastotekoja.

ISS:n strategian ja kilpailukyvyn ytimessä on hyvin johdettu ja jatkuvasti kehittyvä kokonaispalvelumme. Kokonaisuuden onnistumisessa asiakkaidemme liiketoiminnan ymmärtäminen on yhtä tärkeää kuin asiantuntijuus omissa palveluissamme.

Rakennamme palvelukokonaisuutemme aina asiakkaan tarpeiden mukaan. Jollekin asiakkaalle tärkeintä on oman toiminnan häiriöttömyys, toisille taas parhaiden osaajien houkutteleminen, kolmas haluaa rakentaa brändiään ja ymmärtää palvelun olevan olennainen osa sitä. ISS:n kannalta keskeistä on, että ymmärrämme asiakkaan liiketoiminnan ja toimintaympäristön ja

luomme tämän ymmärryksen pohjalta ratkaisun, joka on asiakkaalle helposti hallittavissa ja joka luo lisäarvoa paitsi asiakkaalle itselleen, myös tämän asiakkaille, työntekijöille ja yhteistyökumppaneille. Kokonaispalveluratkaisussamme asiakkuustiimimme tekee töitä joustavasti yli palvelurajojen, mikä tuo asiakkaalle myös kustannustehokkuutta.

Kokonaispalvelumme koostuu nimensä mukaisesti eri palveluistamme. Usein asiakkuus alkaa jostakin palvelusta ja laajenee molemminpuolisen luottamuksen kasvaessa. Kokonaispalvelun kehittämisen perusta onkin yksittäispalveluidemme erinomaisuuden jatkuva kehittäminen.

Kokonaisvaltaisilla palveluillamme tuemme monia YK:n kestävän kehityksen tavoitteita, esimerkiksi vastuullista kuluttamista: minimoimme asiakaskohteissamme ruokahävikkiä, edistämme kemikaalivapaata siivousta sekä vähennämme ja kierrätämme jätteitä. Parantamalla kiinteistöjen energiatehokkuutta toteutamme päivittäisiä ilmastotekoja. Vastuullisuuslupauksemme mukaisesti luomme kestävää hyvinvointia kiinteistöjen lisäksi niiden käyttäjille: kehitämme palvelupolkua niin, että asiakkaamme, heidän työntekijänsä ja asiakkaiden asiakkaat saavat jokaisessa kohtaamispisteessämme hyvää palvelua – ja hyvän mielen.

2.1.1 Hankinta palveluna

Hankinta vaatii erityisosaamista, kuten mikä tahansa erityisala. ISS:llä hankinta on keskitetty yksikölle, jonka kaikki ammattilaiset on koulutettu ISS Procurement Academyssa.

ISS:llä on kansainvälisten sopimusten kautta suuret volyymit useille epäsuorille toimittajille: hankintamme Suomessa olivat 151 miljoonaa euroa vuonna 2019, ja meillä on yli 1 000 sopimustoimittajaa, joiden kanssa innovoimme hyvässä yhteistyössä myös tulevaisuuden

ratkaisuja. Näitä hyötyjä voimme tarjota myös asiakkaillemme ja kilpailuttaa asiakkaidemme puolesta heidän projektejaan.

Kilpailutusprosessimme on läpinäkyvä, jäljitettävä ja tehokas. Hyödynnämme sähköisiä järjestelmiä koko prosessissa aina kilpailutuksesta tilaukseen saakka. Kaikkien toimittajien tulee sitoutua yritysvastuudokumentteihimme ja hyväksyä ne jo tarjousvaiheessa.

Tätä prosessia hyödyntämällä asiakkaamme saavat tarjouksille yhtenevän käsittelytavan ja varmuuden siitä, että alihankkija täyttää kaikki lakisääteiset velvoitteet eikä syyllisty korruptioon. Samalla vältetään hajautettu hankinta, jossa kulutuksen seuranta ja hallinta on usein hankalaa.

Vastuullisella, läpinäkyvällä hankintaprosessillamme edistämme YK:n kestävän kehityksen tavoitetta noudattaa oikeudenmukaisuutta ja hyvää hallintoa (16).

Kokonaispalvelukohteen haltuunotossa koko palvelupaletti laitetaan toimimaan saumattomasti. Hyvässä haltuunotossa on lopulta kyse toimivista prosesseista. Erinomainen esimerkki tästä on ISS:n asiakaskohde Aviabulevardi II.

Toimistotalo Aviabulevardi II:ssa Helsinki-Vantaan lentokentän kupeessa on vilkasta ympäri vuorokauden. Kansainvälisten yritysten toimistotiloja on lähes 8 000 neliömetriä. Lääkäriasema palvelee kuluttaja-asiakkaita kellon ympäri ja seitsemänä päivänä viikossa.

ISS on vastuussa kaikista Aviabulevardi II:n palveluista: ravintolasta ja cateringista, aulapalveluista, siivouksesta ja kiinteistöhuollosta. Talo avattiin asiakkaiden käyttöön syksyllä 2018 ja nyt kohteessa on päättymässä haltuunottovaihe.

– Haltuunotto alkaa siinä vaiheessa, kun myynti lopettaa työnsä ja palvelukuvausta aletaan rakentaa käytännössä. Tavoitteena on, että asiakkaalla on turvallinen olo ja hän tietää, että kaikki asiat on huomioitu, kertoo haltuunotosta vastaava projektipäällikkö **Janne Salonen** ISS:ltä.

Onnistunut haltuunotto vaatii selkeitä prosesseja. Ydintiimi vastaa siitä, että palvelukokonaisuutta rakennetaan sovitun palvelukuvauksen mukaan ja käy vuoropuhelua eri sidosryhmien, kuten asiakkaan, kiinteistönomistajan ja käyttäjien kanssa.

– Se on pitkälti asioiden kirjaamista, suunnittelemista ja varmistamista. Meidän pitää huolehtia esimerkiksi siitä, että jokainen palvelukokonaisuus pysyy aikataulussa, Salonen kertoo.

Cateringin haltuunoton projektipäällikkö ja kohdemanageri **Riikka Rusanen** korostaa, että onnistuneessa haltuunotossa avainasemassa on viestintä.

– Sekä sisäinen viestintä oman tiimin kesken, että viestintä asiakkaan ja omistajan kanssa. On tärkeää, että tieto kulkee kaikille olennaisille kohderyhmille.

Palveluiden keskittäminen yhdelle toimijalle helpottaa asiakkaan arkea jo haltuunottovaiheessa.

– Mallissa, jossa palvelut on hajautettu eri toimijoille, on välissä usein vielä manageriyhtiö.

Harmailta aloilta vastuiden osalta jää helposti jo sopimustekniisista syistä. Kun olemme ainoa palveluntarjoaja, on selvää, että olemme vastuussa kaikesta, Salonen sanoo.

Tärkeä osa haltuunottoa on myös tiimin yhteensovittaminen. Kokonaispalvelukohteessa koko ISS:n porukalla on hallussaan laajasti erilaisia palveluita.

– Riippumatta siitä, onko oma osa-alue siivous, catering tai aulapalvelut, kaikki havainnoivat asiakkaan tarvetta. Esimerkiksi loskakeleillä, kun rapaa kantautuu jatkuvasti sisään, aulahenkilökunta voi napata i-mopin ja siivota sillä ravat pois, jotta aula pysyy siistinä, vaikka siivoojat eivät olisikaan koko ajan paikalla, Rusanen kuvaa.

2.2
Innovaatiot

Tärkeintä on, että innovaatio palvelee asiakastamme ja parantaa hänen kokemustaan.

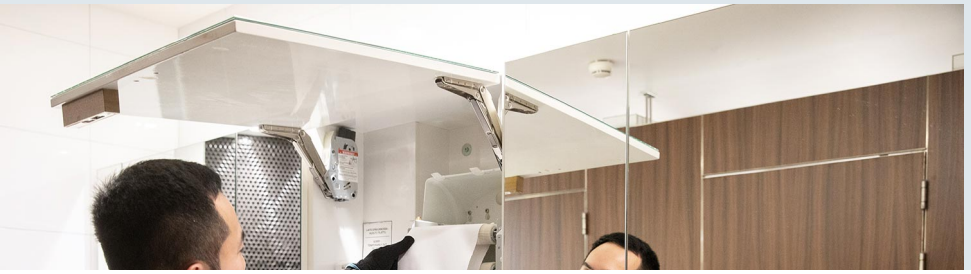
Toimintamme kehittämisessä keskeistä on luoda sekä asiakkaidemme että ISS:läisten arkea parantavia toimintamalleja. Service Excellence -yksikkömme kehittää palvelutuotteitamme järjestelmällisesti ja vie yhdessä liiketoimintayksiköidemme kanssa uusia toimintatapoja osaksi palvelutiimiemme päivittäistä työtä. Jaamme parhaita käytäntöjä paitsi ISS Suomessa eri asiakkuuksien ja alueiden kesken, myös globaalisti eri ISS-maiden kesken. Usein kehitystyötä tehdään yhdessä asiakkaan ja ulkoisten kumppanien kanssa. Tärkeintä on, että innovaatio palvelee asiakastamme ja parantaa hänen kokemustaan.

Vuoden 2019 aikana olemme lukuisilla innovaatioilla

- uudistaneet ISS:n palveluprosesseja
- tehostaneet ISS:n resurssienhallintaa
- kehittäneet uusia maksamisen tapoja asiointia helpottamaan
- ottaneet käyttöön laatua parantavia ratkaisuja
- lisänneet toiminnan läpinäkyvyyttä nopean ja helppokäyttöisen raportoinnin avulla
- kehittäneet uusia viestinnän kanavia.

Esimerkiksi maittava lounas henkilöstöravintolassa on mittavan – osin digitaalisenkin – innovaatiokehän tulosta lähtien menun, reseptiikan ja hankinnan suunnittelusta, tuotannon täysin digitalisoituun omavalvontaan, asiakastyytyväisyyden mittaamiseen ja ruokahävikin seurantaan, josta saatavan datan pohjalta tulevia ruokalistoja, reseptiikkaa ja hankintoja jälleen hienosäädetään, muun muassa yhä paremman lounaskokemuksen toteuttamiseksi ja ruokahävikin edelleen pienentämiseksi. Kaiken tämän perustana on tehokas sisäinen ja ulkoinen viestintä, joka ISS Ravintolapalveluissa toteutetaan digitaalisella Insite-viestintäalustalla ja vastikään uudistetuilla ravintolakohtaisilla nettisivuilla.

SULJE CASE | **Astetta parempi asiakaskokemus käsipyyherulla kerrallaan**



Siivouspalveluiden innovaatiot tehostavat arjen työtä ja parantavat asiakaskokemusta. FlowAbility-järjestelmä auttaa siivoojia suunnittelemaan työtä ja takaa asiakkaille kuivat kädet.

Pienillä yksityiskohdilla on merkittävä rooli asiakaskokemuksen syntymisessä. Se tiedetään Stockmannilla, jossa asiakas on kaiken keskiössä.

ISS Palvelut on huolehtinut Helsingin keskustassa sijaitsevan Stockmannin lippulaivatavaratalon ylläpitosiivouksesta jo vuodesta 1975. Yhteistyöhön kuuluu myös kiinteistöhuolto sekä Tampereen tavaratalon ja varastotilojen siivouspalvelut. ISS:läiset tuntevat tavaratalot kuin omat taskunsa ja osallistuvat palveluiden kehittämiseen aktiivisesti.

Stockmannin tavaratalojen koko, lukuisat kerrokset ja osastot luovat omat haasteensa siivouksen suunnittelulle. Syksyllä 2018 otettiin käyttöön Lindströmin toimittama käsipyyherullien kulutuksen seurantajärjestelmä FlowAbility, jonka tavoitteena on paitsi parantaa asiakaskokemusta, myös tehostaa siivoojien työtä.

Kun käsipyyhetelineissä olevat anturit tunnistavat, että puhdasta käsipyyhettä on jäljellä enää sentin paksuinen rulla, lähtee sovellukseen tästä hälytys. Siivooja näkee hälytyksen puhelimeltaan ja voi lisätä sen työlistalle.

– Reaaliaikaisen tiedon ansiosta siivooja voi suunnitella töiden järjestyksen tehokkaammin. Aikaa ei kulu kerrosten välillä sahailuun, sillä reitin voi suunnitella entistä paremmin, ISS Palveluiden palveluesimies **Seija Peräkorpi** kertoo.

Järjestelmän tiedot kertyvät raporteiksi, joiden avulla voidaan tunnistaa, missä ja milloin on yleensä ruuhkaisinta ja kiireisimmät palvelutarpeet.

Käsipyyherullien oikea-aikainen vaihtaminen on myös ympäristön kannalta vastuullista. Kun käsipyyherulla vaihdetaan vasta, kun järjestelmä hälyttää käsipyyhkeen määrään vähenemisestä, ei pesuun päädy rullia, joissa olisi vielä runsaasti puhdasta käsipyyhettä jäljellä.

Lähes vuoden käytössä ollutta sovelluspalvelua on kehitetty yhteistyössä Lindströmin, Stockmannin ja ISS:n kanssa. Kehitystyötä tehdään yhteisen pöydän ääressä, jotta voidaan varmistaa innovaation vastaavan aidosti paitsi asiakkaan tarpeisiin, myös työn vaatimuksiin.

– ISS:llä on tieto arjen työstä, miten sovellus sitä tukee ja miten telineet toimivat. Lindström kehittää sovellusta ja telineiden toimintaa keskustelujen perusteella ja tekee parannusehdotuksia, Stockmannin kiinteistöpalvelu- ja ympäristöpäällikkö **Susanna Segercrantz** sanoo.

Digitaalisuus

Tekoälystä tulee merkittävä työkalu koko kiinteistöpalvelualan toiminnassa.

Palveluliiketoiminta ja kiinteistöpalveluala sen osana digitalisoituvat kiihtyvällä tahdilla. Suurena globaalina toimijana haluamme kantaa vastuumme ja olla etujoukoissa kehittämässä tapoja ja toimintamalleja, joilla mahdollistamme sujuvan työskentelyn niin asiakasrajapinnassa työskenteleville palveluammattilaisillemme kuin tukiyksiköillemme ja liiketoimintajohdolle. Sujuvampi työskentely näkyy asiakkaalle yhä parempana palveluna.

ISS:n vahvuudet digitalisaatiossa liittyvät asiakkaan arjen, loppukäyttäjän toiveiden ja palvelutiimimme työskentelyn kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen. Tämä tieto yhdistettynä digitaalisten työkalujen luomiin mahdollisuuksiin auttaa meitä ymmärtämään, miten palvelujen tuotanto tulevaisuudessa rakennetaan tukemaan kaikkia kohderyhmiä. Haluamme kaikkien, myös ympäristön, voivan hyötyä digitalisaatiosta.

Kiinteistöpalvelualalla digitaaliset kaksoset ja datan monimuotoinen käyttö ovat jo tulleet osaksi arkea. ISS:llä on käytössään rakennuksen digitaalisten mittauspisteiden yhdistämisen alusta, joka mahdollistaa ISS:lle muun muassa kiinteistöautomatiikkadatan, IoT-datan, kävijämäärien ja asiakastyytyväisyysdatan yhdistämisen yhdeksi suureksi kokonaisuudeksi. Keräämämme datan avulla kykenemme ymmärtämään paremmin kiinteistöä ja sen olosuhteita. Lisäämällä datan keruuseen tekoälyn tuottamaa analyysia palveluntuottajalle ja kiinteistön omistajalle avautuu ennennäkemätön mahdollisuus tehdä ennakoivia toimenpiteitä aina teknisistä huolloista kävijämääräperusteisten palveluiden tuottamiseen. Tavoitteena on tehdä optimointia niin kiinteistön olosuhteiden, tilojen käytön, käyttäjien hyvinvoinnin, rakennuksen energiatehokkuuden kuin kiinteistöautomaatiolaitteiden elinkaaren osalta. Digitalisaation hyödyntäminen kiinteistöpalveluissa on siten myös ilmastoteko.

Tekoälystä tulee merkittävä työkalu koko kiinteistöpalvelualan toiminnassa, sillä se muuttaa olennaisesti toimintatapojamme. Lähivuosina tuotamme asiakkaillemme maailman parasta palvelua, joka perustuu valtavaan datamäärään, jota yhdistelemme ja tulkitsemme eri tavoin. Tekoälyn rikastamalla datalla voimme ennakoida asiakkaidemme tarpeita entistä paremmin ja tuottaa oikean määrän oikeita palveluja oikeaan aikaan. Datan tulkinnan lisäksi tekoälylle syntyy kiinteistöissä uusia käyttökohteita. Näitä ovat esimerkiksi puheen ja tekstin tunnistaminen sekä kuvan ja videon tulkinta ja analysointi tarkistus- ja raportointitarpeiden automatisoimiseksi.

SULJE CASE | **Ohjelmistorobotti muistuttaa esimiestä työvuorojen hyväksymisestä**

ISS Suomen ensimmäiset ohjelmistorobotit aloittivat työuransa vuonna 2019. Alkusyksystä joukkoon liittyi ohjelmistorobotti Sissi, jonka tehtävä on muistuttaa siivouksen esimiehiä hyväksymättömistä työtunneista.

ISS:llä työskentelee yli 4 000 siivoojaa, joille kertyy kuukaudessa kymmeniä tuhansia työvuoroja. Heidän palkkansa menevät maksuun kaksi kertaa kuukaudessa, ja aika vuorojen hyväksymisestä palkka-ajoon on lyhyt. Tätä haastetta lähdettiin ratkaisemaan yhteistyössä palkanlaskennan ja työvuorojärjestelmästä vastaavien kanssa. Sissi tunnistaa järjestelmästä reaaliaikaisesti hyväksyntää odottavat tunnit ja tekee niistä koonnin, jonka se lähettää esimiehelle. Lisäksi Sissi muistuttaa esimiehiä tuntien hyväksymisestä. Vielä ennen palkka-ajoa Sissi tekee viimeisen tarkistuksen ja liputtaa mahdolliset unohdukset sekä esimiehelle että työvuoronhallintatiimille.

Sissin myötä ISS:n palkka-ajoprosessi on suoraviivaistunut; palkkamateriaali on saatu toimitettua palkanlaskentaan ja palkat pankkiin yhtenä pakettina, ja samalla manuaalinen käsittely on vähentynyt. Näin on helpotettu sekä esimiesten että palkanlaskennan työtä.

2.4

Ympäristövastuullisia palveluja asiakkaille

Olemme laatimassa omaa hiilitiekarttaa saavuttaaksemme hiilineutraaliustavoitteen vuonna 2035.

ISS:n 8 000 ammattilaista vaikuttavat päivittäin työllään niin ympäristöön kuin ihmisten hyvinvointiin ja terveyteen. Koska kiinteistöt muodostavat lähes 40 prosenttia Suomen energiankulutuksesta ja kasvihuonekaasupäästöistä, ovat toimenpiteet olemassa olevan kiinteistökannan ympäristövaikutusten minimoimiseksi välttämättömiä.

Vuoden 2019 aikana havaitsimme asiakkaidemme lisääntyneen tarpeen saada tietoa oman toimitusketjunsa hiilijalanjäljestä. Hiilineutraaliustavoitteet sekä niihin liittyvät tiekartat ovat yleistyneet kaikilla toimialoilla. Jotta pystymme jatkossa entistä tehokkaammin ehkäisemään palveluistamme aiheutuvia ympäristövaikutuksia sekä tukemaan asiakkaidemme omia hiilineutraaliustavoitteita, toteutimme kattavan palveluidemme hiilijalanjälkilaskennan vuodelta 2019. Hiilijalanjälkilaskenta perustuu *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standardiin*.

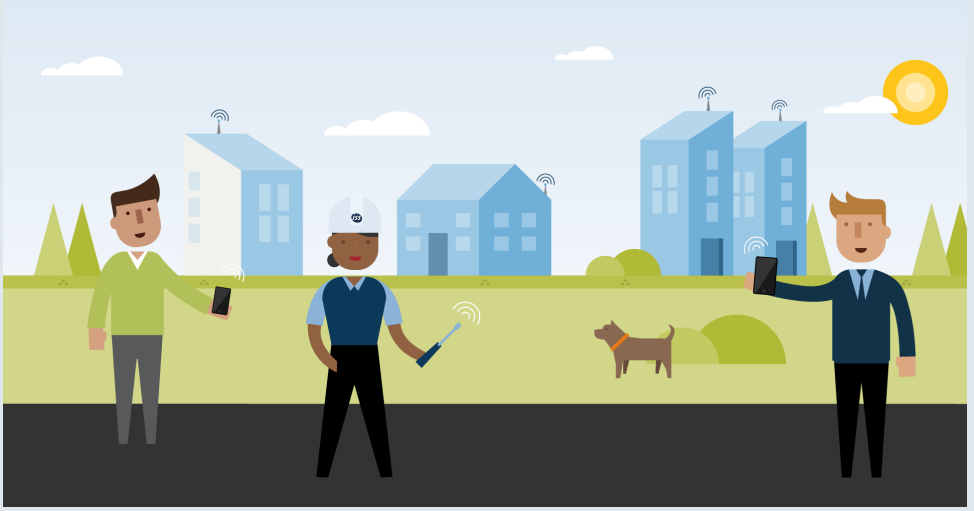
Hiilijalanjälkilaskennan perusteella olemme laatimassa omaa hiilitiekarttaa saavuttaaksemme kunnianhimoisen tavoitteen olla hiilineutraali vuonna 2035. Tuemme samalla myös asiakkaidemme vastuullisuustavoitteita, kun etsimme uusia tapoja toteuttaa siivous-, ravintola- ja kiinteistön ylläpitopalveluita CO_2-päästöjä vähentäen, materiaalitehokkaasti, luonnonmonimuotoisuutta ylläpitäen ja kiertotaloutta rakentaen. Ammattitaitoisesti toteuttamamme palveluratkaisut vaikuttavat lisäksi positiivisesti rakennusten elinkaareen, sisäilman laatuun ja kiinteistövarallisuuden ylläpitoon.

2.4.1 Kiinteistön ylläpitopalveluilla kohti kiinteistöjen hiilineutraaliutta

Kiinteistöjen energiatehokkuus ja olosuhteiden hallinta ovat keskeisessä asemassa asiakkaille räätälöitävissä palvelukokonaisuuksissa. Palveluratkaisujen tulokset näkyvät konkreettisesti asiakkaan energian- ja vedenkulutuksessa, päästöjen vähentymisenä sekä erilaisina kiertotalousratkaisuina. Sertifioidulla ISO 50001 -energianhallinta-järjestelmällä osoitamme kykymme tarjota laaja-alaista asiantuntemusta asiakkaidemme kiinteistöjen energiatehokkuuden parantamiseksi. Palveluratkaisuillamme viemme kiinteistöjä kohti hiilineutraaliutta.

Vuonna 2019 ISS:n kiinteistönhuollon piirissä olevien kiinteistöjen osuus Suomen kiinteistömassasta oli noin kolme prosenttia. Palveluratkaisuillamme vaikutamme noin 1 TWh:n suuruiseen energiankulutukseen ja sen aiheuttamiin CO_2-päästöihin. Ammattilaistemme toimenpiteillä voimme saavuttaa muissa kuin uudiskohteissa tyypillisesti noin kolmen prosentin energiansäästön talotekniikkaa optimoimalla ja 15–20 prosentin säästöt investoinneilla.

SULJE CASE | **Esineiden internet kiinteistön ylläpidon apuna**



IoT:n hyödyntäminen ei ole kaukaista kuvitelmaa – esineiden internet tarjoaa työpaikoille monenlaista apua jo nyt. Mitä hyötyä esineiden internetistä on kiinteistön ylläpitopalveluille?

---

1. Beaconit parantavat asukkaiden ja kiinteistöpalveluiden kanssakäymistä

Beaconit ovat pieniä lähettimiä, jotka keräävät ja lähettävät sijaintipohjaista tietoa lähistöllä oleviin mobiililaitteisiin. Esimerkiksi vähittäiskauppias voi lähettää yksilöityjä tarjouksia suoraan lähistöllä oleville asiakkaille. Suomessa tiukka yksityisyydensuoja on hidastanut teknologian käyttöönottoa, mutta uudet sovellukset tekevät tuloaan.

Kiinteistön ylläpitopalveluissa beaconeja voidaan hyödyntää asukkaiden ja kiinteistöpalveluiden välisessä vuorovaikutuksessa. Esimerkiksi palautteita, huoltopyyntöjä ja vikailmoituksia voidaan

paikantaa automaattisesti ja näin nopeuttaa prosessia.

2. IoT-sensorit auttavat optimoimaan tilojen käyttöä

IoT-sensorit antavat luotettavaa tietoa ja ymmärrystä paitsi tilojen kokonaiskäyttöasteesta myös käyttötrendeistä: sensoreiden avulla voidaan tunnistaa, mitä tiloja käytetään, miten ja milloin. Tilojen käytön ymmärtämisestä on hyötyä myös jo tiloja suunniteltaessa.

3. Tarveperustaisuus tehostaa palvelua

IoT-sensoreiden avulla voidaan myös kehittää palvelukokemusta ja -tehokkuutta kokonaisvaltaisesti.

Perinteisesti kenttätyöt, kuten siivous- ja muut kiinteistön kunnossapitotehtävät ovat perustuneet ennalta suunnitellun aikataulun noudattamiselle. Heikkoutena tässä mallissa on sen kyvyttömyys vastata ketterästi reaaliaikaisiin ja muuttuviin tarpeisiin.

IoT:n myötä kiinteistöpalveluihin on rantautumassa tarveperusteisuus. Tarpeeseen perustuvien palveluiden avulla huomio voidaan kohdentaa oikeisiin tiloihin oikeaan aikaan. ISS:llä tarveperustainen toimintamalli on laajimmillaan käytössä saniteettitilojen ylläpidossa. Käytössä on sensorointi- ja predikointimalli, joka auttaa tuottamaan palveluita oikea-aikaisesti ja toiveiden mukaisesti.

4. Ennakoivasta ennustavaan kunnossapitoon

Vikojen varhainen havaitseminen on kriittistä asiakkaiden liiketoiminnan jatkuvuuden ja lisäkustannusten välttämisen kannalta. Kiinteistönhuollon tulisi olla paikalla jo ennen tarpeen ilmenemistä. Uusi teknologia, IoT ja tekoäly, vievät tarpeiden ennustamisen uudelle tasolle. Teknologia mahdollistaa reaaliaikaisen diagnostiikan keräämisen, josta puolestaan voidaan louhia syvällistä tietoa vikojen ennakoimiseen.

5. Sisäympäristön seuranta, työntekijöiden hyvinvointi ja tuottavuus paranevat

Uusi teknologia auttaa meitä seuraamaan myös ympäristötekijöitä, kuten valoa, lämpötilaa, kosteutta, hiilidioksiditasoa ja ilmanpainetta, joilla on suora vaikutus työntekijöiden tuottavuuteen, terveyteen ja hyvinvointiin. ISS on aloittanut yhteistyön Green Building Partnersin kanssa, jotta voimme ymmärtää vielä paremmin, kuinka sensoreita voidaan hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla työntekijöiden hyvinvoinnin ja ympäristön viihtyisyyden edistämisessä.

ISS haluaa olla kiinteistöpalveluiden suunnannäyttäjä. Olemme perustaneet digitalisaation kehittymisen seurantaan ja uusien toimintatapojen luomiseen keskittyvän globaalin Digital Excellence -yksikön, jossa ISS Suomi on vahvasti mukana.

2.4.2 Kiinteistön energiankulutus hallintaan

Kiinteistön omistajat hyötyvät energiansäästön tuoman kustannussäästön lisäksi kiinteistön arvon säilymisestä.

Kiinteistön energiatehokkuuden ja sisäilmaolosuhteiden optimointi edellyttää ennakoivaa työtä ja jatkuvaa olosuhteiden hallintaa sekä havaittuihin poikkeamiin reagointia. Ratkaisumme tähän on ISS:n Energianhallintapalvelu, joka muodostuu kiinteistönhoitajan päivittäisestä työstä asiakaskohteessa, Energianhallintakeskuksen 24/7-etävalvonnasta sekä taloteknisten erikoisosaajien toteuttamasta kiinteistön ylläpitotyöstä. Palvelumme kulmakiven muodostaa aina kiinteistön olosuhteiden hallinta, josta emme tingi missään olosuhteissa. Ottamalla kokonaisvaltaisen vastuun asiakkaan kiinteistön toimivuudesta, viihtyisyydestä ja energiatehokkuudesta, vaikutamme myös kiinteistön hiilijalanjäljen pienentämiseen. Kiinteistön omistajat hyötyvät energiansäästön tuoman kustannussäästön lisäksi kiinteistön arvon säilymisestä.

Vuonna 2019 Energianhallintakeskuksessamme oli kiinni yli 1 000 rakennusta ja yksittäisiä laitteita yli 20 000 kappaletta. Näiden kohteiden automaatiojärjestelmien ja laitteiden toimivuutta valvomme 24/7 ja varmistamme näin optimaalisen lämmön, sähkön ja veden käytön. Energianhallintakeskuksessa työskentelevät ISS:n ammattilaiset tekivät vuonna 2019 yli

21 000 havaintoa liittyen kiinteistöjen taloteknisiin järjestelmiin ja laitteisiin.

ISS:n energiamanagerit johtavat asiakkaiden energia-asioiden hallintaa ja suunnittelevat tarvittavat toimenpiteet ja investoinnit energiatehokkuuden ja olosuhteiden parantamiseksi. Energiamanagerin tehtävät soveltuvat parhaiten isojen kiinteistöjen, suuren kiinteistömäärän tai maantieteellisesti hajallaan olevan kiinteistökannan systemaattiseen kehittämiseen.

Kiinteistön omistajalle hyödyt näkyvät energiakustannusten ja kiinteistön korjausvelan pienenemisenä. Kiinteistön käyttäjille palvelu konkretisoituu esimerkiksi miellyttävillä lämpö-, valaistus- ja sisäilmaolosuhteilla.

2.4.3 Kemikaalivapaa ylläpitosiivous – puhtaasti parempi

Siivouksessa kemikaalien ja muovipakkausten käytön vähentäminen on tärkeimpiä keinoja tukea ympäristömyötäisyyttä. ISS:llä on käytössä asiakaskohteissa kemikaalivapaa ylläpitosiivous, joka tehdään nimensä mukaisesti ilman kemikaaleja – ultrapuhtaan veden, siivouskoneiden ja mikrokuitutuotteiden avulla.

Kemikaalivapaa siivous soveltuu kaikkiin tiloihin ja kaikenlaisille pinnoille, erityisesti kaikkien kosketuskohtien ja tasopintojen siivoukseen. Ultrapuhdas vesi saadaan siivouskeskuksessa hanaveteen liitetystä suodatinyksiköstä, jonka kautta vesi kiertää ja joka puhdistaa hanavedestä kaikki epäpuhtaudet pois.

Kemikaalivapaasti siivotaan jo esimerkiksi toimistoissa, oppilaitoksissa, päiväkodeissa ja teollisuuden tiloissa. Jäämätöntä puhtautta saadaan myös muun muassa tekstiililattioilla, joihin jää peruspuhdistuksissa helposti kemikaalijäämiä. Tavoitteenamme onkin edelleen jatkaa kemikaalivapautta vuoden 2020 aikana ja näin saada merkittäviä säästöjä kemikaalien kulutuksessa.

Menetelmän hyödyt

Puhtaammat pinnat, yksinkertainen siivousprosessi, ei kemikaalikertymiä pinnoilla, turvallinen kaikille pinnoille sekä työntekijöille, vähäisempi vedenkulutus ja nopeampi siivousprosessi, vähemmän muovi- ja pakkausjätettä, vähemmän kemikaalijäämiä vesistöön – kaikkea tätä on tarjolla ultrapuhtaalla vedellä siivottaessa.

Yksi tärkeimmistä hyödyistä on työntekijöiden turvallisuus. Ultrapuhtaan veden käyttö vähentää siivoojien kemikaalialtistusta ja auttaa pitämään ihon ja keuhkot paremmassa kunnossa. Myös parantuneesta sisäilmasta on näyttöjä, joten olemme näin mukana myös kansanterveyden tukemisessa ja työn tuottavuuden parantamisessa sekä vastuullisen kuluttamisen ja ilmastotekojen talkoissa YK:n kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti.

Tutustu tarkemmin: Puhtaasti parempaa siivousta

2.4.4 Ilmastoreilu ruoka

Ravintoloissamme suositaan kotimaista lähiruokaa, luomuruokaa sekä erilaisia sertifioituja tuotteita, ja kaikki raaka-aineemme ovat jäljitettävissä.

Tärkeimpiä toimia ruoan ilmastovaikutusten vähentämiseksi ovat eläinperäisten tuotteiden vähentäminen ja kasvisten osuuden lisääminen, kotimaisen ruoan suosiminen, ruoan tuotanto-, valmistus- ja säilytysmenetelmien energiatehokkuuden kehittäminen sekä logistiikan tehostaminen. Lisäksi ruokahävikin hallinta on keskeisessä asemassa, kun halutaan pienentää ruokailusta aiheutuvaa ilmastotaakkaa: heittämällä vähemmän ruokaa lautaselta roskiin hiilijalanjälki pienenee.

Valmistamme ruoan itse, paikan päällä ja alusta alkaen. Kannustamme asiakkaitamme lisäämään kasvisten osuutta ruokavaliossa esimerkiksi erilaisten kampanjoiden ja houkuttelevan esillepanon avulla sekä kehittämällä uudenlaisia herkullisia kasvisreseptejä.

Pyrimme vähentämään ruokahävikin määrää huolellisella ruokalistan suunnittelulla, ruoan valmistuksen jaksottamisella, oikeanlaisella valmistusprosessilla sekä huolellisella ruoan säilytyksellä. Ruoan valmistuksessa syntyvää ruokahävikkiä minimoidaan ammattikeittiöille kehitetyllä sovelluksella, joka oppii tunnistamaan keittiössä syntyvän ruokahävikin raaka-aineittain ja mahdollistaa hävikin minimoimisesta aiheutuneiden CO_2-päästöjen laskennan.

Opastamme myös ruokailijoitamme kiinnittämään huomiota sopivaan annoskokoon ja

rohkaisemme miettimään hävikin vähentämistä omissa valinnoissa. Tarjoamme asiakkaillemme myös mahdollisuuden ostaa hävikkiruokaa kotiin.

Ravintoloissamme suositaan kotimaista lähiruokaa, luomuruokaa sekä erilaisia sertifioituja tuotteita, ja kaikki raaka-aineemme ovat jäljitettävissä. Kaikki ravintolamme ovat Portaat Luomuun -ohjelmassa vähintään tasolla 2.

Käyttämiemme lihatuotteiden kotimaisuusaste on 100 prosenttia. Naudanlihan käyttöä on vähennetty, ja naudanlihaa korvataan kotimaisella broilerilla ja rypsiporsaalla. Käytämme pelkästään kotimaisia maitotuotteita sekä kotimaisia vapaan kanan munia. Suosimme ruoanvalmistuksessa perunaa ja erilaisia viljatuotteita, kuten ohraa. Vilja ja leipomotuotteet ovat myös kotimaista alkuperää. Käyttämämme kalat ovat WWF:n kalasuositusten mukaisia tai MSC-, ASC- tai Benella-sertifioituja.

Laitteiden tarkoituksenmukaisella ja oikea-aikaisella käytöllä sekä järkevillä valmistusmenetelmillä ISS:n ravintoloissa säästetään keittiössä kuluvaa energiaa. Jätteet lajitellaan aina ensisijaisesti materiaalikierrätykseen ja toissijaisesti energiahyötykäyttöön. Hankinnassamme huomioidaan pakkausjätteen minimoiminen, ja myös take away -tuotteissamme vältetään turhaa pakkaamista. Take away -tuotteiden pakkausmateriaalit on valmistettu uusiutuvista ja ympäristöystävällisistä materiaaleista.

Haluamme tarjota maukkaita ja vastuullisia kasvisreseptejä kaikille kotikokeille. Lataa reseptivihkonen täältä >>

2.4.5 Jätehuolto- ja kierrätyspalvelut

Toimimme asiakkuuksissamme noudattaen jätehierarkiaa eli lainsäädännön mukaista jätteiden etusijajärjestystä.

Jätehuoltopalvelut ovat osa kokonaispalveluratkaisuamme. Varmistamme asiakaskohteessa läsnäolevan ISS:n henkilöstön avulla jätteiden turvallisen hallinnan aina jätteiden syntypaikkalajittelusta jätteiden käsittelyyn saakka. Palveluratkaisullamme vaikutamme positiivisesti paitsi asiakkaidemme kierrätys- ja kiertotalousratkaisuihin myös kustannustehokkuuteen.

Jätehuoltopalvelumme käsittää keräysvälineet, jätteiden tyhjennys- ja käsittelypalvelun sekä kattavan jäteraportoinnin. Lisäksi ISS Ympäristöhoitaja -konseptimme avulla jätteiden sisälogistiikka tehostuu erityisesti tehdas- ja kauppakeskuskohteissa. Ympäristöjohtamisen palvelut täydentävät palvelupakettiamme, kun ISS:n ympäristöasiantuntijat tukevat asiakasta ympäristöprojekteissa ja -sertifioinneissa.

Vuonna 2019 keräsimme asiakkuuksistamme yli 120:tä eri jätejaetta, jotka kaikki toimitettiin turvallisesti jatkokäsittelyyn. Raportointityökalumme avulla asiakas voi seurata jätemääriä kuukausi-, kvartaali- ja vuositasolla jätelajeittain, jäteluokittain, loppusijoituskohteittain ja vastaanottolaitoksittain. Lisäksi raportti tarjoaa tietoa jätekustannuksista ja -veroista jätelajeittain ja tuoteryhmittäin. Olennainen osa seurantaa on myös jätteiden kierrätys- ja hyötykäyttöaste. Monipuoliset kuvaajat ja taulukot auttavat asiakkaitamme heidän omissa viranomais- sekä vastuullisuusraportoinneissaan.

Sovittujen tavoitteiden toteutumista seurataan jäteraportoinnin, laatukiertojen ja asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla.

Jätehuoltopalveluissa palvelumme perustan muodostavat lainsäädäntö sekä kansalliset kiertotaloustavoitteet, mutta aina myös asiakkaiden omat tavoitteet. Toimimme

asiakkuuksissamme noudattaen jätehierarkiaa eli lainsäädännön mukaista jätteiden etusijajärjestystä. Tuemme asiakkaitamme jätteiden määrän vähentämisessä sekä niiden kierrättämisessä. Esimerkiksi metalli on sellainen jae, joka on tärkeä pitää materiaalikierrossa, sillä sitä voi hyödyntää raaka-aineena useita vuosia laadun heikentymättä. 240 litran lukitusta tietoturvapaperiastiasta voidaan puolestaan tehdä paperin silppuamisen jälkeen jopa 330 rullaa vessapaperia *) Erilaiset hyvitykset arvokkaista jätemateriaaleista kompensoivat asiakkaidemme jätehuollon kuluja. Esimerkiksi metalli, pahvi ja keräyspaperi ovat rahanarvoisia raaka-aineita, joista asiakkaamme hyötyvät taloudellisesti erilliskerättyinä.

Sovittujen tavoitteiden toteutumista seurataan jäteraportoinnin, laatukiertojen ja asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla. Teemme jätehuollon yhteistyökumppaneillemme säännöllisesti HSEQ-auditointeja, joilla varmistamme palvelumme vastuullisuuden ja erinomaisen laadun asiakkaillemme.

**) Lähde: Encore Ympäristöpalvelut*

ISS:n kattavat ympäristöpalvelut tehostavat asiakkaan kiertotaloustavoitteita

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

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

Säännöllisissä asiakkaan ja ISS:n jätehuoltopalavereissa kehitetään lajittelua yhä kustannustehokkaammaksi jäteraportoinnin avulla.

Asiakas lajittelee jätteet ohjeiden mukaan.

Jätteet hyödynnetään ensisijaisesti materiaalina ja toissijaisesti energiana.

ISS:n henkilöstö vie jätteet keskitettyyn

Jätteet noudetaan ISS:n jätehuoltokumppanin kalustolla asianmukaisesti

jätepisteeseen.

käsiteltäväksi.

2.5
Kiinteistön käyttäjien hyvinvointi

Työpaikallaan viihtyvä työntekijä on onnellinen ja tuottelias.

2020-luvun ISS on paitsi kiinteistöpalveluyritys, myös työpaikkakokemusta rakentava kumppani. Tätä loppukäyttäjälähtöistä kokonaispalveluamme kutsumme ISS Sunny Mondayksi. Ajatus on, että kehittämällä työympäristöä yhdessä ISS:n kanssa asiakkaamme työntekijät viihtyvät työpaikallaan. Työpaikallaan viihtyvä työntekijä on sekä onnellinen että tuottelias ja siksi työpaikkakokemukseen kannattaa panostaa.

ISS Sunny Monday konkretisoituu kiinteistön käyttäjän palvelupoluksi: mietimme, miten me ISS:läiset voimme eri kohtaamispisteissä tukea, helpottaa ja ilahduttaa kiinteistön käyttäjän arkea. Palvelupolkuajattelu on yhteistä koko ISS-konsernin kanssa. Palvelutiimiemme käytössä on palvelupolun kohtaamispisteisiin liittyviä ohjeistuksia: miten otan esimerkiksi vastaan aulaan saapuvan vieraan.

SULJE CASE | **Maailmanluokan palveluita Pitäjänmäellä**

Maaliskuussa 2019 avattu Ultimes Business Garden II:n Conference Garden keskittyy tarjoamaan huippuluokan kokousratkaisuja. Palvelut on suunnitellut ISS:n ja Peabin edustajista koostuva asiantuntijatiimi

Peabin kanssa pitkään jatkunut yhteistyö ja Ultimes I:stä saadut opit varmistavat, että uusi kohde on edeltäjäänsäkin toimivampi kokonaisuus. Palvelut ja tilat suunniteltiin asiakkaan tarve edellä ja heidän liiketoimintaansa ajatellen.

Jotta kokousratkaisut olisivat mahdollisimman toimivia ja aikaansa edellä, katseet suunnattiin suunnitteluvaiheessa maailmalle ja alan tulevaisuuden trendeihin. Tämä näkyy ratkaisuissa, joiden odotetaan mullistavan nykyiset kokouskäytännöt:

1. Isot kokoustilat

Conference Gardenin myötä Ultimes I:n pienempien kokoustilojen rinnalle saatiin runsaasti isoja tiloja. Tarjolla on esimerkiksi tila, jossa mahtuu järjestämään 50 hengen istuvan koulutuksen, tapahtuman tai vaikka illallistilaisuuden.

2. Uusin teknologia

Teknologiaratkaisuihin ja teknologiseen edelläkävijyyteen on panostettu. Ultimes II:n kokoustiloista löytyy erinomainen langaton esitystekniikka. Yhdessä neuvotteluhuoneista testataan tulevaisuuden teknologiaratkaisuja, kuten Alexa-ääniohjausta ja tyytyväisyyden mittaamista sensoreiden avulla.

3. Kokousassistentti Laura

Loistava asiakaspalvelu kulminoituu aina loistavaan ihmiseen: kokousvastaava Laura varmistaa etukäteen, että järjestelyt toimivat erinomaisesti. Hän on asiakkaiden palveluksessa kokouksen ajan ja varmistaa, että palvelukokemus on erinomainen. Kokouspalvelujen toimivuus ja asiakkaiden tarpeiden ennakointi varmistavat, että kokouksen järjestäjä saa keskittyä kokoukseen ja vieraisiinsa. Laura hoitaa muut asiat!

4. Hyvinvoinnin huomioiminen

Hyvinvointi on osa Ultimes Business Gardenin palveluita. Wellness-painotus näkyy konkreettisesti esimerkiksi ravintolapalveluiden puolella. Kokousvieraille halutaan tarjota maukkaita, hyvinvointia edistäviä ruokia ja välipaloja.

5. Arkea helpottavat lisäpalvelut

Ultimes Business Gardenin asiakkaat nauttivat innovatiivisesta, arkea helpottavasta palvelutarjonnasta. Talossa on mahdollisuus hyödyntää esimerkiksi pesula-, autonpesu-, renkaanvaihto-, siivousvälinevuokraus- ja hierontapalveluita. Lisäpalveluiden suunnittelussa kuunnellaan aktiivisesti loppukäyttäjien toiveita.

2.5.1 Työturvallisuus

Palveluratkaisujen toteuttamisen ja asiakastyytyväisyyden varmistamisen kulmakivi on hyvinvoiva henkilöstö, joka välittää sekä omasta että muiden turvallisuudesta. Panostamme systemaattisesti vaarojen tunnistamiseen ja niiden poistamiseen sekä henkilöstömme turvallisuusosaamiseen ja -asenteeseen osana perehdytys- ja koulutuspolkuja sekä johtamisjärjestelmää. Turvallisuus- ja hyvinvointiteemat on integroitu esimerkiksi kehityskeskusteluihin ja tiimipalavereihin. Kun kiinnitämme erityistä huomiota omien työtehtävien ja -kohteiden turvallisuuteen, parannamme samalla asiakkaidemme ja kaikkien kiinteistöjen käyttäjien turvallisuutta ja hyvinvointia.

Saavutimme vuoden 2019 aikana ISO 45001 -sertifikaatin merkkinä oikeasta suunnasta työturvallisuuden ja -terveyden johtamisjärjestelmän jatkuvassa parantamisessa.

2.5.2 Terve työympäristö

Ammattitaitoisella siivous- ja kiinteistön ylläpitopalvelulla pystymme vaikuttamaan positiivisesti kohteen sisäilman laatuun.

Vietämme työpaikoilla ja oppilaitoksissa lähes kolmasosan vuorokaudesta, joten rakennusten sisäilmaolosuhteiden merkitys ihmisten terveydelle ja hyvinvoinnille on suuri. Huonot sisäilmaolosuhteet ovat tutkitusti merkittävä työn tehokkuutta laskeva tekijä. Ammattitaitoisella siivous- ja kiinteistön ylläpitopalvelulla pystymme vaikuttamaan positiivisesti kohteen sisäilman laatuun.

Kemikaalivapaalla ylläpitosiivouksella tarjoamme asiakkaalle puhtaat tilat ilman allergisoivia kemikaalijäämiä sisäilmassa. Kemikaaleja on käytetty siivousaineissa moneen tarkoitukseen, myös tuoksun luomiseen. Puhtaus ei siis tuoksu! Uudella menettelyllä saavutamme puhtaan ympäristön ilman puhdistusaineen tuoksua ja pintojen kemikaalijäämiä.

Kiinteistön ylläpitopalveluilla huolehdimme rakennuksen taloteknisten järjestelmien toimivuudesta. Huolehdimme kiinteistöjen olosuhteista kokonaisvaltaisesti huomioiden sekä energiatehokkuuden että sisäilmaolosuhteet. Usein jo heikentyneitä sisäilmaolosuhteita pystytään parantamaan analysoimalla talotekniikan toimivuutta ja käyntiaikoja suhteessa kohteen käyttötarkoitukseen ja käyttöaikoihin.

Ammattimainen kiinteistöjen käyttö, hoito ja ylläpito muodostavat perustan kiinteistöjen energia- ja ekotehokkuudelle sekä arvon säilymiselle, mutta myös terveellisille ja turvallisille sisäilmaolosuhteille kiinteistön elinkaaren eri vaiheissa.

SULJE CASE | **Vaativa projekti, viihtyisä lopputulos**

Finavia haluaa pitää Helsinki-Vantaan houkuttelevimpana lentoasemana Euroopan ja Aasian välisessä liikenteessä. Tavoite edellyttää monipuolisia palveluja ja lounge-tiloja. Iso askel otettiin, kun ISS:n toteuttama Plaza Premium Lounge avasi ovensa.

Plaza Premium Lounge perustuu hongkongilaiseen konseptiin. Tila tuo lisää virkistymisvaihtoehtoja Helsinki-Vantaalla vieraileville lentomatkustajille, sillä se on avoinna kaikille. Sisään pääsee paitsi Priority Pass -kortilla, myös maksamalla sisäänpääsymaksun.

– Loungemme on viihtyisä levähdyspaikka lennon odotteluun. Sieltä löytyy muun muassa baari, suihkuja, työskentelytiloja ja leikkipaikka. Asiakaslupauksemme mukaisesti panostamme vastuullisuuteen ja kaikenikäisten matkustajien tarpeisiin. Asiakasprofiilissa ja keittiömme ruokatarjoilussa näkyvät niin aasialaiset kuin suomalaiset vaikutteet, kertoo Plaza Premium Lounge Helsingin General Manager **Emre Cakir**.

Vielä puoli vuotta ennen avajaispäivää lounge oli tiloiltaan ja tunnelmaltaan kovin toisenlainen.

Projektijohtaja **Marko Tuhkasen** mukaan joillekin saattaa tulla yllätyksenä, että ISS on vahvasti mukana rakennusprojekteissa.

– Lentoasemallakin työ lähti liikkeelle puhtaalta betonipinnalta, ja ISS toimitti loungeen kaiken rakennus- ja taloteknisesti tarpeellisen, kuten sähköt, datakaapeloinnit, lattiapistorasiat, ilmanvaihdot ja sisustuselementit. Turvavalaistus, sprinklaukset ja muu turvatekniikka tulivat Finavialta, Tuhkanen kertoo.

– Loungea rakensi parhaimmillaan yli 30 ammattilaista. ISS:n väkeä heistä olivat työmaaorganisaatiomme sekä projektijohto. Lisäksi mukana oli eri alojen erikoisosaajia sopimuskumppaneina. Kylmäpuolen työt ovat omaa tekoamme, listaa työmaan vastaava mestari, ISS:n **Jani Riihinen**.

Plaza Premium Lounge on maailman suurin itsenäinen lentokenttäloungejen verkosto, jolla on maailmanlaajuisesti yli 70 toimipistettä lähes 40 lentoasemalla. Hongkongissa sijaitseva projektiosasto koordinoi tilojen rakentamista. Helsinki-Vantaalla toteutukseen ja designiin vaikuttivat myös suomalaiset suunnittelijat, jotka jalostivat konseptia paikalliseen ympäristöön sopivaksi sekä lainsäädännön ja vuokranantajan vaatimusten mukaiseksi.

– Toteutus on lajissaan ensimmäinen Pohjoismaissa, eikä yhteisiä normeja ollut vielä ehtinyt syntyä. Kiinassa suunnittelun lähtökohdat ja mieltymykset voivat olla toisenlaiset kuin Suomessa. Jos tilaaja halusi loungeen tietyn ratkaisun, kriteereistä pidettiin yleensä kiinni, vaikka se toi lisäkustannuksia. Tämä näkyy muun muassa materiaalivalinnoissa – esimerkiksi keittiön kalusteet ovat kiveä, baaritiskiä ja ovia myöten, Tuhkanen mainitsee.

Omat haasteensa projektiin toi myös kohteen sijainti. Plaza Premium Lounge löytyy lentoaseman uudesta länsisiivestä non-Schengen-alueelta.

– Kulkuluvat, turvajärjestelyt, kuljetusten järjestelyt ja vastaavat veivät enemmän aikaa kuin tavallisessa projektissa, koska työmaalle kuljettiin valtion rajan yli. Työkalujakaan ei tänne saa noin vain tuoda. Lisäksi jokaista viittä työntekijää kohden pitää olla yksi vartija, Jani Riihinen kertoo.

Finavian Helsinki-Vantaan kaupallinen johtaja **Nora Immonen** vahvistaa, että lentoasemalla toimiminen tuo aina tullessaan erityisvaatimuksia.

– Turvallisuuden, projektinhallinnan ja viestinnän merkitys korostuu tällaisessa ekosysteemissä, jossa on poikkeuksellisen monta asiaa käynnissä samaan aikaan ja jossa yksi suunnitelmanmuutos vaikuttaa monen muunkin toimintaan. ISS on pystynyt hyvin huomioimaan erityispiirteemme, ja olemme heidän työhönsä erittäin tyytyväisiä, Immonen linjaa.

2.5.3 Terveellinen ravinto

Terveellinen ja ilmastoystävällinen ruokavalio koostuu pääosin kasvikunnan tuotteista, mutta voi sisältää myös pieniä määriä eläinkunnan tuotteita. ISS Ravintolapalveluissa ohjaamme asiakkaita terveellisiin ja kestäviin ruokavalintoihin tarjoamalla tuoreet ja sesonginmukaiset kasvikset ennen lämmintä pääruokaa ja kasvisruokavaihtoehdon ennen liharuokaa. Ohjaamme asiakkaita myös perinteisen lautasmallin avulla, jossa on puolet kasviksia, neljännes hiilihydraatteja ja neljännes proteiinia.

Puhtaasti terveellistä ruokaa ja sydänystävällisyyttä vaalitaan ravintoloissamme entistä enemmän. Käytössämme on täysjyvätuotteita ja sydänmerkittyjä raaka-aineita, joissa on huomioitu kuidun, suolan ja rasvan määrä sekä laatu. Terveellisyyden lisäksi lounasruoalta vaaditaan elämyksellisyyttä ja makua. Hummukset ja tahinit maistuvat suomalaisille ennätyksellisen hyvin rasvalevitteiden korvikkeena. ISS:n ravintoloissa terveellisyys ei tarkoita hajutonta ja mautonta, vaan herkullista ja houkuttelevaa.

Työpaikkaruokailun trendeissä vaikuttavat lisääntynyt ilmastotietoisuus ja kasvanut kiinnostus terveellisiin elämäntapoihin. Miten trendit näkyvät suomalaisten arjessa?

Tämän vuoden tärkein maailmanlaajuinen ruokatrendi on *kasvispainotteisuus*.

– Myös meillä ISS:llä on useimmissa toimipisteissä käytäntönä, että tiettyinä päivinä tarjoamme pelkkää kasvisruokaa. Silloin tarjolla on useita eri kasvisvaihtoehtoja, kertoo ISS:n ravintolapalveluiden kehityspäällikkö **Terhi Paldan**.

Kasvispainotteisuus näkyy myös resepteinä, joissa osa sekaruokien eläinproteiinista korvataan kasvisproteiinilla.

– Tarjoamme esimerkiksi mifu-broileriwokkia tai jauheliha-kauramurubolognesea, jossa osa jauhelihasta on korvattu kauramurujauhiksella ja porkkanalla, Paldan listaa.

Ruokateollisuudella on suuri vaikutus ympäristöön, ja globaalina toimijana ISS:llä on mahdollisuus vaikuttaa ympäristöystävällisempien ruokatrendien jalkauttamiseen.

Kasvispainotteiset ruokalistat kannustavat vähentämään lihan kulutusta ja jakavat tietoa valintojen vaikutuksesta ympäristölle ja itselle.

– Punaisen lihan kulutuksen pienentäminen on ekoteko, ja sen sisältämien kovien rasvojen vähentäminen on ravitsemuksellisesti järkevää, Paldan sanoo.

Vuoden 2019 trendeissä korostuukin *vahva kiinnostus terveysasioihin*. Vastatakseen kysyntään ISS suunnittelee entistä terveellisempiä ja ravintosuositusten mukaisia ruokalistoja, jotka tukevat hyvinvointia. Ruoka-aineista tarjotaan tietoa, ja ruokailijoita kannustetaan valitsemaan se kaikkein terveellisin vaihtoehto.

Yksi kasvavista trendeistä on *vastuullisuuden huomioiminen ruokatuotannossa*. Myös ISS panostaa kestävän kehityksen mukaisiin toimitusketjuihin ja pakkausmateriaaleihin sekä suosii paikallisia tuotteita aina kun mahdollista.

Lisäksi ISS:llä suhtaudutaan vakavasti *ruokahävikin vähentämiseen*. Ruokahävikkiä pyritään

minimoimaan ympäristöohjelmilla. Käsittelyhävikki taas vähenee, kun hedelmille ja vihanneksille keksitään entistä monipuolisempia käyttötapoja ruoanlaitossa.

ISS järjestää ravintolapalveluiden henkilökunnalle koulutuksia, jotta heillä on viimeisin osaaminen trendien mukaisesta, terveellisen ja ympäristöystävällisen ruoan valmistuksesta.

– Kokkien täytyy tietää, miten valmistaa makoisaa, näyttävää ja täyttävää sekä ravitsemuksellisesti rikasta kasvisruokaa. Sellaista käden taidon koulutusta suunnitellaan syksylle, Paldan kertoo.

2.5.4 Koulutus

Maailman paras palvelu perustuu maailman osaavimpiin ihmisiin. Se on yksi syy, miksi me ISS:llä panostamme paljon henkilöstömme osaamiseen.

Kyky ja halu tunnistaa asiakkaan tarpeet ja vastata niihin erinomaisella palvelulla kiteyttää koulutuksen tavoitteet.

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 palvelukohtaamisia harjoittelemme 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.

Tarjoamme myös esimiehille työkaluja ja tukea siihen, kuinka opitut asiat saadaan elämään arjessa. Jatkuvalla kehittämisellä taataan erinomainen palvelukokemus. Esimiehiä koulutetaan johtamaan palvelukulttuurin kehittämistä omassa koulutuspäivässään *Leading Service with a Human Touch*.

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 johdon toimesta. Sertifioinnin läpäisemiseksi asiakkuusjohtajien on tullut osoittaa, että he systemaattisesti kehittävät omia asiakkuuksiaan sekä henkilöstöään asiakkaan odotusten mukaisesti ISS:n prosesseja ja työkaluja noudattaen.

Vuonna 2019 ISS Suomi toteutti oman avainasiakkuuksien kehittämisen sertifiointiohjelman. Valmennuksesta on saatu erittäin positiivisia kokemuksia. Myös asiakkaita on otettu mukaan kuulemaan, miten haluamme kehittää asiakkaan saamaa palvelua ja yhteistyötä.

ISS Universityn koulutusohjelmat

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

Koulutusohjelman jälkeen traineet sijoittuvat asiakaskohteisiin esimies- ja asiantuntijarooleihin.

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 asiakaskohteisiimme

esimies- ja asiantuntijarooleihin. Pidemmän aikavälin tavoitteena on edetä kokemuksen kautta ylemmän johdon tehtäviin. Ohjelma käynnistyy vuosittain syyskuussa, ja hakuaika on käynnissä edellisen vuoden vaihteeseen saakka.

Living Service with a Human Touch -koulutus on osa ISS Palveluiden globaalia koulutuskokonaisuutta. Se antaa työntekijöille työkaluja omassa työssä onnistumiseen ja hyvän palvelukokemuksen tuottamiseen.

– Henkilöstölle pidettävä Living Service with a Human Touch -koulutus on osa laajempaa Service with a Human Touch -kokonaisuutta. Tämän lisäksi siihen kuuluu esimiehille suunnattu Leading-osa, rekrytointiopas ja lisämoduuleja, jotka keskittyvät eri kohtaamispisteisiin asiakkaan kanssa, kertoo kouluttaja **Petri Nousiainen** ISS:ltä.

Koulutusten avulla ISS toteuttaa visiotaan tulla maailman parhaaksi palveluyritykseksi. Kyseessä on globaali kokonaisuus, jota on järjestetty Suomessa vuodesta 2014 saakka. Living Service with a Human Touch -koulutukseen on osallistunut Suomessa lähes 4 100 työntekijää. Kouluttajia ISS:llä on tällä hetkellä yhteensä 14.

– Living-koulutuksessa käydään läpi asiakasodotuksia ja niihin liittyviä palvelukäyttäytymisen periaatteita. Pohdimme, millaisena eri tilanteet näyttäytyvät asiakkaalle ja mitä he meiltä odottavat – asetumme siis asiakkaan saappaisiin, Petri kertoo.

Hanna Pajunen ja **Joona Sundqvist** ovat päivän päätteeksi tyytyväisiä oppimaansa. Molemmat työskentelevät uuden asiakkaan aula- ja toimistopalveluissa.

– Olen tehnyt asiakaspalvelutyötä kauan, mutta tästä sain työhöni vielä lisätukea. Koulutus herätti myös ajattelemaan tiimin tärkeyttä. Välillä suhaan itse lujaa eteenpäin, enkä aina pysähdy kuuntelemaan, Hanna kertoo.

– Päivä kului todella nopeasti, ja sisältö oli kiinnostavaa. Päällimmäisenä jäi mieleen positiivisuuden tärkeys asiakaspalvelutyössä ja se, että joskus pienilläkin teoilla voi pelastaa asiakkaan päivän, Joona kertoo.

Service with a Human Touch -kokonaisuuden ydinajatuksena on saada kaikki ISS:läiset ottamaan asiakas- ja ihmislähtöinen palvelutapa luonnolliseksi osaksi omaa työtään. Visio ”Meistä tulee maailman paras palveluyritys” tarkoittaa, että ISS:läinen palvelu on yhtä laadukasta ja ihmisläheistä kaikkialla Suomessa – ja maailmassa.

Pitkä omakohtainen kokemus palvelutyöstä antaa Petrille työkaluja muiden kouluttamiseen. Hän on työskennellyt ISS:llä yli kahdeksan vuotta, erilaisissa asiakkuuksissa ja rooleissa.

– Olen käynyt läpi näiden asioiden jalkauttamisen; miten toimintamallit viedään osaksi arjen työtä ja millä tavalla ne vaikuttavat asiakkaan tyytyväisyyteen. Tästä syystä minun on helppo kertoa koulutettaville, miten hyviin lopputuloksiin näillä opeilla päästään, Petri toteaa.

– Koulutus auttaa löytämään työn tarkoituksen ja ymmärtämään, miten oma työ auttaa asiakasta onnistumaan. Palaute osallistujilta on ollut poikkeuksetta positiivista. Koulutus on osallistava, asioita mietitään ryhmässä kalvojen tuijottamisen sijaan. Usein hyödyllisimmiksi on koettu ne osiot, joissa teemana on ainutlaatuisen palvelukokemuksen tarjoaminen ja haastavammissa tilanteissa toimiminen, Petri summaa.

2.6
Hyvä mieli

Kun palvelua tuottavat hyvinvoivat osaajat, saamme asiakkaidemmekin iloksi näkemyksiä, jotka johtavat uusiin oivalluksiin.

Vastuullisuuslupauksemme *Luomme kestävää hyvinvointia* johtaa hyvään mieleen monesta suunnasta. Kun tuotamme palvelumme siten, että vaikutamme yhteisen ympäristömme hyvinvointiin, tuottaa se meille kaikille hyvää mieltä – niin asiakkaillemme kuin meille ISS:läisille ja koko yhteiskunnallemme. Kun palvelua tuottavat hyvinvoivat osaajat, jotka edustavat eri ikäryhmiä, eri kansallisuuksia ja eri sukupuolia, saamme asiakkaidemmekin iloksi laajasti näkemyksiä, jotka johtavat uusiin oivalluksiin. Kun pidämme huolen toimintamme läpinäkyvyydestä sekä torjumme harmaata taloutta ja korruptiota muun muassa vastuullisen hankintaprosessimme kautta, tuottaa se paitsi itsellemme myös asiakkaillemme turvallisen ja luottavaisen olon. Turvallista oloa luomme myös panostamalla työturvallisuuteen. Se että ammattilaisemme pääsevät terveinä kotiin joka päivä, on edellytys sille, että he pystyvät tuottamaan asiakkaillemme palvelua ja maailman parhaan palvelun kautta hyvää mieltä.

Hyvää mieltä niin ISS:läisille kuin asiakkaillemmekin synnyttää myös tiivis yhteistyö. Kasvatamme asiakkuuksiamme kumppanuuksiksi, joissa kehitämme palvelukokonaisuuttamme avoimella ja rehellisellä keskustelulla sekä yhteisissä työpajoissa. Vuonna 2019 teimme myös asiakkuuskohtaisia tyytyväisyyskyselyitä, jotka ohjasivat kehitystyötämme.

Vuosittaisessa Company Dayssa ISS:n johtajat menevät päiväksi työskentelemään asiakaskohteeseen, ammattilaistemme opastuksella. Myös Company Day on erinomainen tilaisuus asiakkaiden tapaamiseen, palautteen vaihtamiseen ja myös turvallisuushavaintojen tekemiseen.

ISS:n monikanavaisesta asiakaspalvelukeskuksesta vastaa Vakka-Suomen Puhelin Oy eli VSP. Kumppanuus VSP:n kanssa alkoi vuoden 2019 alussa. Ulkoistuksen avulla tavoitteena oli saada asiakaspalveluun lisää laatua ja jatkuvuutta. VSP huolehtii palvelupyyntöjen ja vikailmoitusten vastaanottamisesta sekä välittämisestä.

SULJE CASE | Erinomainen asiakaspalvelu lunastaa lupaukset

Asiakaspalvelulla on keskeinen rooli laadukkaan brändikokemuksen rakentajana. Kun prosessi toimii tehokkaasti alusta loppuun, voi puhelinsoitosta tai sähköpostista olla uskomattoman lyhyt matka itse työn toteutukseen. Tähän pyrkii myös ISS:n asiakaspalvelukeskus, jonka toiminnasta vastaa VSP.

Kun asiakas haluaa ottaa yhteyttä ISS:ään vaikkapa huoltotarpeisiin liittyvissä asioissa, häntä auttamassa on yli 35 ISS-tiimiläistä, jotka työskentelevät Vakka-Suomen Puhelimen eli VSP:n tiloissa Turussa. He huolehtivat palvelupyyntöjen ja vikailmoitusten vastaanottamisesta sekä välittämisestä. Aina auki oleva asiakaspalvelu on VSP:n liiketoimintajohtaja **Jyri Poutun** mukaan olennainen osa hyvää palvelukokemusta.

– Vikailmoitukset ja palvelupyynnöt eivät katso aikaa tai paikkaa, vaan niillä on tapana ilmaantua juuri silloin, kun niitä vähiten odottaa. Meillä on iso vastuu siitä, että apu on saatavilla nopeasti.

Jyri Poutun mukaan heillä oli yhteistyön alkaessa tammikuussa 2019 hyvä käsitys siitä, millainen asiakas ISS yrityksenä on, ja mitä ISS:n asiakkaat heiltä odottavat. Silti poikkeukselliset talviolosuhteet pääsivät yllättämään heti yhteistyön alkumetreillä, vaikka kaikkeen oli varauduttu.

– Lunta satoi kaikkialla, oli liukasta eikä kukaan pystynyt ennakoimaan sellaista palvelupyyntöjen määrää. Puhelinlinjat ja sähköposti täyttyivät ja palvelun laatu kärsi hetkellisesti. Pystyimme kuitenkin heti tarttumaan kehityskohtiin yhdessä ISS:n kanssa, Pouttu kertoo.

Service Excellencen liiketoimintaja **Harri Nikanderin** mukaan asiakaspalvelussa keskeistä on, että kaikki tapahtuu kontrolloidusti ja toimenpiteistä raportoidaan asiaankuuluvalla tavalla.

– Kenttätyössä onnistuminen ja palvelulupausten täyttäminen edellyttävät organisoituja käytäntöjä. Emme jaa esimerkiksi yksittäisten kiinteistönhoitajien puhelinnumeroita, vaan tarjoamme asiakkaillemme keskitetyn kanavan, jonka kautta pyynnöt välitetään nopeasti oikeille henkilöille, Nikander kertoo.

VSP:n riveissä ISS:n asiakkuudesta vastaa **Suvi Kauppinen**. Hän huolehtii, että arki pyörii tehokkaasti, tavoitteet saavutetaan ja jokainen työntekijä saa tarvitsemaansa tukea.

– Meille tulee kuukaudessa yhteensä noin 25 000 palvelupyyntöä, joten suurellakin tiimillä tekemistä riittää eikä hiljaisia aikoja juurikaan ole. Siksi on tärkeää, että jokainen työntekijä on tehtäviensä tasalla, Kauppinen sanoo.

VSP tarjoaa myös työntekijöilleen monipuolista koulutusta ja tukea ensimmäisestä työpäivästä

lähtien. Lisäksi ISS:n lähivalmentajat auttavat vaativissa arjen rutiineissa.

– Täysin itsenäiseen työskentelyyn totutteleminen voi viedä uudelta työntekijältä jopa kaksi kuukautta, sillä ISS:n asiakkuudessa on paljon erityispiirteitä. Hallittavia dokumentteja on satoja, ja asiakastietojärjestelmät vaihtelevat palvelupyyntöjen tekijöiden mukaan, Kauppinen sanoo.

Myös Jyri Pouttu nostaa esiin palvelun ja työntekijöiden jatkuvan kehittämisen merkityksen. Vuodessa VSP on saanut paljon arvokasta kokemusta ISS:stä, ja tulevaisuudessa asiakassuhteelta sopii odottaa yhä sulavammin toimivaa yhteistyötä. Tässä kehitystyössä auttaa myös aktiivinen laadunseuranta.

– Aktiivinen laadunseuranta tuottaa jatkuvasti tietoa asiakas- ja työntekijäkokemusten eri puolista. Esimerkiksi asiakastyytyväisyyttä mittaavien laadullisten kriteerien avulla pysymme koko ajan kartalla siitä, missä onnistumme ja millä osa-alueilla työtä on vielä tehtävänä. Lisäksi pyrimme jatkuvasti valvomaan määrällisiä mittareja, joiden perusteella voimme ennakoida tulevaisuuden tarpeita ja tukea ISS:ää heidän tavoitteidensa saavuttamisessa, Jyri Pouttu kuvailee.

3.1
Luotettava ja turvallinen työpaikka

Henkilöstön terveys, turvallisuus ja työkyky ovat meille ensiarvoisen tärkeitä.

ISS panostaa voimakkaasti toimintansa vastuullisuuteen, läpinäkyvyyteen ja tasapuolisuuteen. Yhtiö on sitoutunut noudattamaan lakeja ja asetuksia sekä omalle toiminnalleen asettamia vastuullisuuskriteerejä. ISS:n kilpailukyky syntyy osaavien työntekijöiden ammattitaidosta ja hyvinvoinnista. Vastuullisuus on siten keskeistä myös työsuhdeasioissamme. Henkilöstön terveys, turvallisuus ja työkyky ovat meille ensiarvoisen tärkeitä. Kuuntelemme henkilöstöämme ja kohtelemme heitä yksilöinä avoimesti ja kunnioittavasti.

Arvostamme erilaisuutta ja monimuotoisuutta. ISS:n lähes 8 000 työntekijää edustavat 95:ttä eri kansallisuutta, ja iältään he ovat 16–75-vuotiaita. Syrjintä on ISS:llä ehdottomasti kielletty, ja sitä pyritään torjumaan kaikilla osa-alueilla. Tämän vuoksi olemme mukana myös Elinkeinoelämän keskusliitto EK:n *Työ ei syrji* -kampanjassa.

Vaalimalla monimuotoista ja tasa-arvoista työyhteisöä tuemme YK:n kestävän kehityksen tavoitteita numero 5 ”Sukupuolten tasa-arvo”, 8 ”Ihmisarvoista työtä ja talouskasvua” sekä 10 ”Eriarvoisuuden vähentäminen”.

SULJE CASE | **”Elämä on kuljettanut mitä ihmeellisimpiin paikkoihin”**

Pitkistä työurista puhutaan paljon, mutta harvassa yrityksessä työskentelee todellisia työn veteraaneja, niin kuin juuri eläköitynyt kiinteistönhoitaja **Kari Ylinen**. Viimeiset 13 työvuotta sujuivat ISS:n palveluksessa.

76-vuotiaalla Kari Ylisellä on takanaan poikkeuksellinen ura, jonka varrelle on mahtunut monta seikkailua ja tarinaa.

– Ensimmäinen työpaikkani 15-vuotiaana pojankloppina oli etelähaagalaisella puutarhalla. Työnkuvaani kuului kasvihuoneen tyhjentämistä ja desinfiointia, ja palkkaa maksettiin 1,28 markkaa tunnilta.

Oppikoulussakin Kari kävi kokeilemassa onneaan, vaikka se ei käytännönläheistä miestä juurikaan kiinnostanut. Sen sijaan hän lähti tutustumaan perheen lihakaupan toimintaan. Teinivuosien jälkeen Karin tie vei vapaaehtoisena ilmavoimiin vuonna 1963.

– Tilkan sotilassairaalassa tehtiin ensin laaja terveydentarkastus. Verenpaineeni oli tilapäisesti kohonnut, ja tämän johdosta seinä tuli vastaan. Hain seuraavassa vaiheessa mekaanikoksi, ja pääsin sisään ensimmäisellä yrittämällä. Se oli hienoa aikaa, Kari kertoo.

– Kun isäni sitten kerran vei minut Linnanmäelle helikopterin kyytiin, tiesin heti, että lentäminen on minun juttuni. Armeijan jälkeen hakeuduinkin Aero Oy:n palvelukseen. Siiville en kuitenkaan päässyt, mutta kenttämekaanikkona huolsin kansainvälisiltä kentiltä saapuneita koneita.

Pian Aero Oy muuttui Finnairiksi ja toimintatavat muuttuivat. Kari jatkoi matkaansa osa-aikaiseksi taksinkuljettajaksi.

– Vietin taksikuskina kaiken kaikkiaan 26 vuotta ja ehdin nähdä myös lama-ajan rujon puolen. Moni kollega joutui lopettamaan verovelkojen vuoksi, mutta minulla kävi parempi tuuri, Kari muistelee.

Kun taksikuskin ura kääntyi kohti loppusuoraa, Kari hakeutui Etolan Oy:n palvelukseen.

– Etolan vuodet olivat mukavia, ja päädyin jopa kuskaamaan kauppaneuvos Etolaa ympäri Etelä-Suomea. Silloin tuli ajettua muun muassa Buick Electralla ja Lincoln Continentalilla ja Jaguarilla, jotka olivat aikansa luksusautoja.

Seuraavaksi Kari siirtyi rakennusliikkeeseen varastopäälliköksi. sekä huolehtimaan työmaiden sähköistyksistä ja lämmityksistä. Vuonna 2006 vastaan tuli kuitenkin ISS Palvelut Oy, jonka palvelukseen kokenut tekijä astui onnellisten sattumusten saattelemana.

– Tuurasin aluksi nykyistä pääluottamusmiestämme **Paakalan Mattia** huoltoauton ratissa. Teimme keikkoja ja pieniä korjaustöitä, mutta kun olimme rakentamassa Kansallismuseon piharakennuksen harjalle kävelysiltaa, tuli mieleen, että voisinkin harkita töitä, joissa ei jatkuvasti liikuta paikasta toiseen.

Historiallinen Kruununhaka on täynnä upeita rakennuksia. Karille kaupunginosa on merkinnyt ennen kaikkea työskentelyä maa- ja metsätalousministeriön tiloissa. Lisäksi hän on huolehtinut kesälomien tuurauksista Valtioneuvoston edustustiloissa.

– Työnkuva on pysynyt samanlaisena jo vuosien ajan. Ennen puoli seitsemää olen aloittanut roskakierroksella ja pitänyt huolta siitä, että kaikki on päällisin puolin kunnossa. Ministeriön ollessa näissä tiloissa palvelupyyntöjä tuli paljon: oli lampunvaihtoa ja pieniä korjaustöitä päivittäin sekä talvella tietysti lumitöitä. Se oli joskus melko hektistäkin, kun korttelissa oli töissä lähes 200 virkamiestä.

Kun työt sujuivat, sai Kari tutustua työnsä lomassa moniin mukaviin ihmisiin. Jokaisella heistä oli

omat tapansa kiittää hyvin tehdystä työstä.

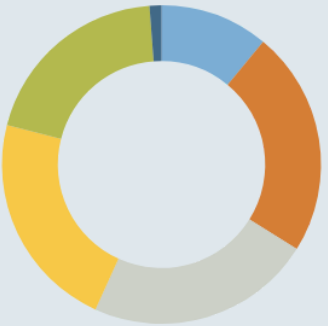
– Eräänä talvena ulkona ollut nainen kysyi jalkani kokoa. Vastattuani ohimennen hänen kysymykseensä meni muutama päivä, ja nainen toi minulle kutomansa villasukat sovitettavaksi. Ne ovat minulla yhä tallella ja käytössä.

3.1.1 Henkilöstö lukuina 2019

Henkilöstön jakauma sukupuolen mukaan

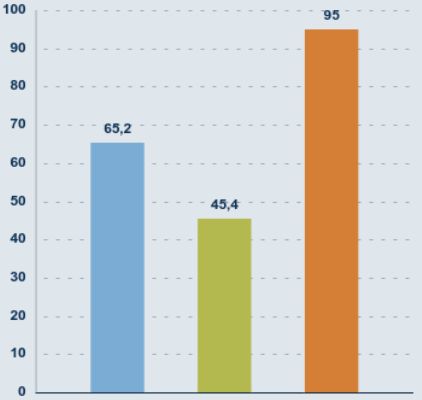
naisia 59,4 % miehiä 40,6 %

Henkilöstön ikäjakauma



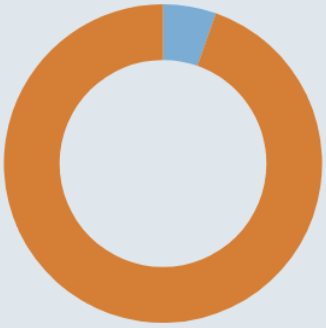
alle 25 vuotta 11,0 % 25–34 vuotta 22,9 %
35–44 vuotta 22,9 % 45–54 vuotta 22,2 %
55–64 vuotta 19,8 % yli 64 vuotta 1,2 %

Työsuhteiden kesto



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

Määräaikaiset ja vakituiset työntekijät

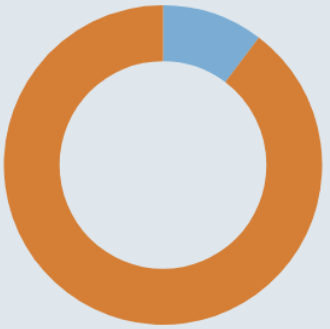


Määräaikaiset työntekijät 430
Vakituiset työntekijät 7 526

Osa- ja kokoaikaiset työntekijät

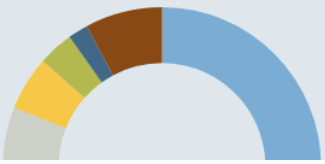
Osa-aikaiset työntekijät 3 001
Kokoaikaiset työntekijät 4 955

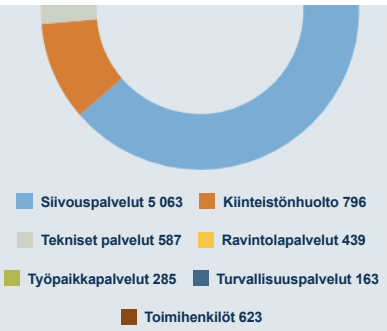
Toimihenkilöt ja työntekijät



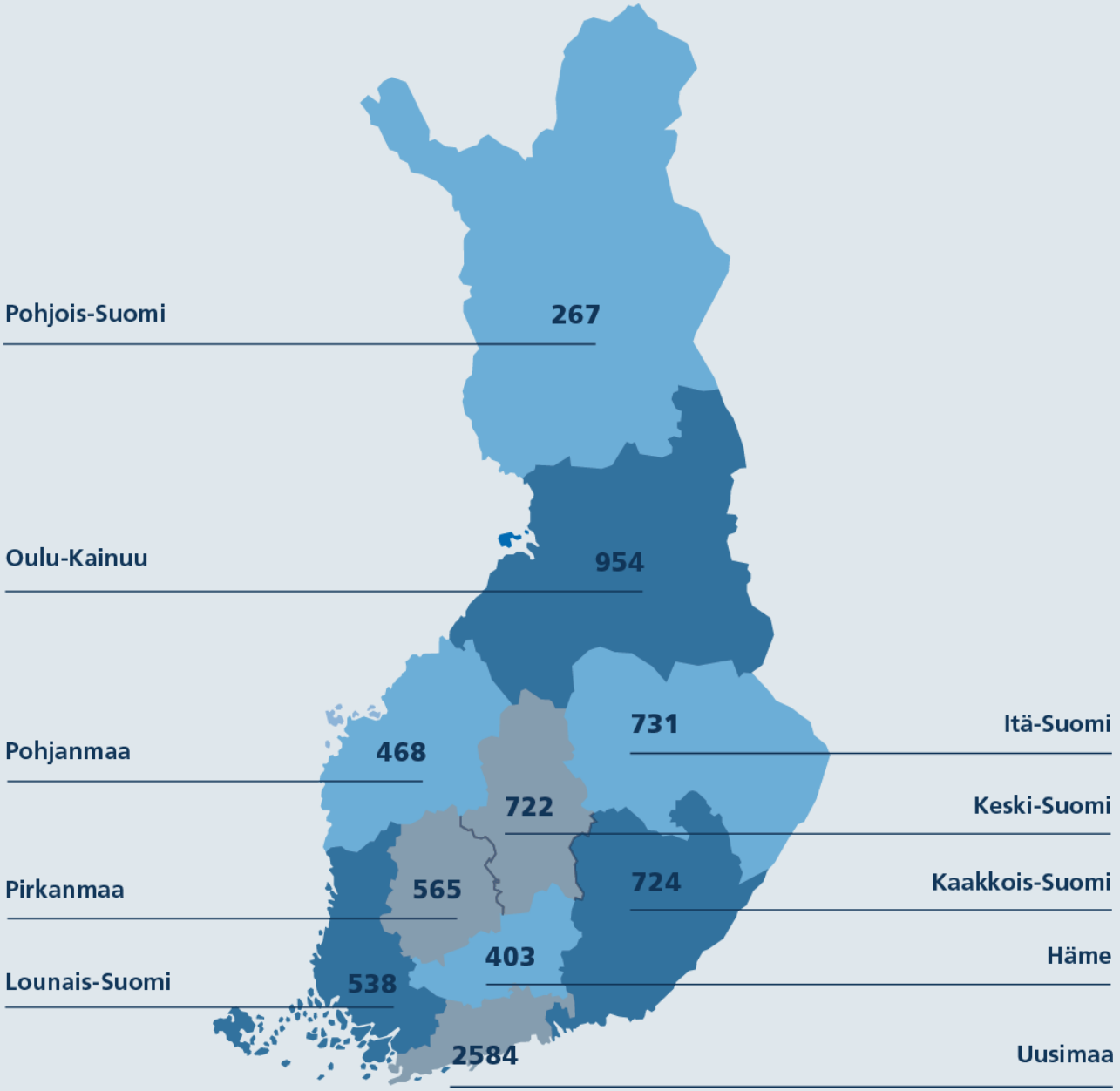
Toimihenkilöt 819 Työntekijät 7 137

Henkilöstön määrä palveluittain





Henkilöstön määrä alueittain



3.2
Työhönoton periaatteet

Epätasa-arvoinen kohtelu ei saa estää kenenkään työllistymistä.

Rekrytoidessamme uusia työntekijöitä kohtelemme kaikkia hakijoita tasavertaisesti ja valitsemme tehtävään parhaiten soveltuvan hakijan tehtävälle asetettuihin kriteereihin peilaten. Epätasa-arvoinen kohtelu ei saa estää kenenkään työllistymistä, sillä yhteiskunta tarvitsee jokaisen työpanosta. Työhönoton periaatteissamme konkretisoituvat etenkin YK:n kestävän kehityksen tavoitteet numero 8 ”Ihmisarvoista työtä ja talouskasvua” sekä 10 ”Eriarvoisuuden vähentäminen”.

Tavoitteenamme on tarjota jokaiselle työntekijälle hänen elämäntilanteeseensa sopiva työsuhde. Tarjoamme väyliä työelämään vastavalmistuneille ja vailla ammatillista koulutusta oleville nuorille, pitkään työtä vailla olleille aikuisille, alan vaihtajille, osatyökykyisille, maahanmuuttajataustaisille sekä oppisopimusopiskelijoille ja harjoittelijoille.

Haluamme luoda jokaiselle työnhakijalle hyvän hakijakokemuksen. Annamme kaikille hakijoille palautteen hakemuksen saapumisesta ja rekrytointipäätöksistä. Lisäksi huolehdimme, että hakeminen ISS:lle on aina luottamuksellista ja ettei hakemustietoja luovuteta eteenpäin ilman hakijan lupaa.

3.3
Henkilöstön hyvinvointi

Pitkä ja luottamuksellinen kumppanuus työterveyshuollon kanssa mahdollistaa rakentavan ja kehittävän yhteistyön.

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

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

Noudatamme ISS-konsernin terveys-, turvallisuus-, ympäristö- ja laatujohtamisjärjestelmää *(HSEQ Management System)* ja ISS Palveluiden toimintajärjestelmää. Toimintaohjeissamme on kuvattu terveys- ja turvallisuusasioiden hallinta ja kehittäminen ISO 45001 -standardin mukaisesti.

3.3.1 Työterveyshuolto

Työterveyshuoltoyhteistyö on pitkäjänteistä ja suunnitelmallista yhdessä tekemistä ISS:n esimiesten, työterveyshuoltotiimien ja työhyvinvointitiimin kesken. Pitkä ja luottamuksellinen kumppanuus työterveyshuollon kanssa mahdollistaa rakentavan ja kehittävän yhteistyön.

Ennakoiva ja reagoiva työkykypolku on välittävää ja vastuullista esimiestoimintaa työkykyjohtamisessa. Varhainen puuttuminen, yhteistyö sekä toimenpiteet vakuutusyhtiön, Kelan ja työterveyshuollon kesken tukevat nopeaa ja oikea-aikaista työhönpaluuta.

ISS ja työterveyshuolto ovat kehittäneet prosesseja aktiivisesti, ja yhteistyön painopisteet ovat siirtyneet entistä enemmän ennaltaehkäisevään työterveyshuoltoon. Digitaalisten ratkaisujen kehittyminen antoi uusia mahdollisuuksia työterveyshuollon palveluiden toteuttamiselle ja

sujuvoitti prosesseja. Liiketoiminnoissa ja työterveyshuollossa on panostettu erityisesti jäljellä olevan työkyvyn huomioimiseen tilapäisten työtehtävien järjestämisellä. Tilapäisten työjärjestelyiden käyttöä on koulutettu ISS:n liiketoiminnassa sekä työterveyshuollossa kattavasti vuoden 2019 aikana.

Työkykyjohtaminen ja tilapäisten työkykyjärjestelyiden hyödyntäminen osoittavat myös sitoutumisemme YK:n kestävän kehityksen tavoitteisiin tarjota ihmisarvoista työtä (8) ja vähentää eriarvoisuutta (10).

3.3.2 Hyvissä Voimissa

Tavoitteena on ennakoida ja tunnistaa henkilöstöön kohdistuvia työkyky- ja työturvallisuusriskejä, lisätä työhyvinvointia ja pidentää työuria.

ISS:n *Hyvissä Voimissa* -työhyvinvointiohjelma on käynnistetty jo vuonna 2008. Ohjelman tavoitteena on ennakoida ja tunnistaa henkilöstöömme kohdistuvia työkyky- ja työturvallisuusriskejä, lisätä henkilöstön työhyvinvointia ja pidentää työuria. Lisäksi tavoitteena on tuoda iloa, yhteisöllisyyttä ja hyviä toimintatapoja arkityöhön, alentaa työkyvyttömyydestä aiheutuneita kustannuksia, lisätä tuottavuutta ja kilpailukykyä sekä tuottaa hyvää palvelua asiakkaillemme.

Hyvissä Voimissa -työhyvinvointiohjelma on osa ISS:n strategiaa. Visiomme on meistä tulee maailman paras palveluyritys, ja tavoitteena on olla yksilötasollakin yksi parhaista. Painopisteenä vuonna 2019 oli ennaltaehkäisevän työhyvinvointi- ja työturvallisuuskulttuurin kehittäminen valtakunnallisesti. Digitaaliset ratkaisut olivat laajasti mukana työhyvinvoinnin kehitystyössä ja toteutuneissa hankkeissa.

Työhyvinvointitiimi jatkoi vuoden 2019 aikana hyviksi todettujen prosessien kehittämistä edelleen, esimerkiksi verkostoyhteistyötä ja vahvan työkykypolun varmistamista. Toteutimme vuoden 2019 aikana 231 kappaletta työkykyklinikoita liiketoiminnassa. Lisäksi käynnistimme pilottina *Oman työhyvinvoinnin sankari* -valmennuksen omien voimavarojen tunnistamiseksi sekä uudenlaisen ammatillisen kuntoutuksen polutusvalmennuksen yhteistyökumppaneidemme kanssa. Vuoden aikana aloitettiin myös uusi kiinteistöpalveluihin suunniteltu *Ammattilaisen asenteella hyviin työtapoihin* -koulutus, joka toteutettiin neljällä paikkakunnalla.

Työtapaohjauskoulutuksia jatkettiin siivousliiketoiminnan työntekijöille. Kehitimme myös työhyvinvointiin liittyviä verkkokoulutuksia.

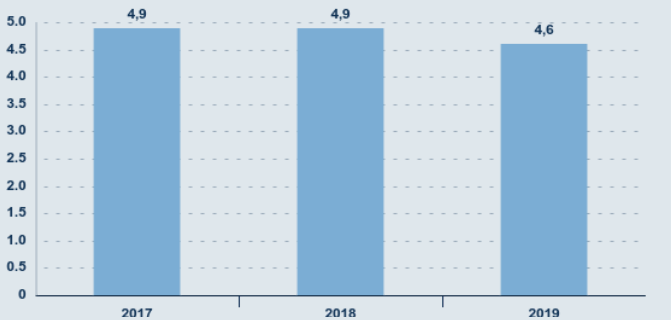
Osallistuimme koko henkilöstölle suunnattuun *Turvallista työpäivää* -tapahtumaan järjestämällä työhyvinvointiklinikan 13 paikkakunnalla.

Sairauspoissaolot ja terveysprosentti

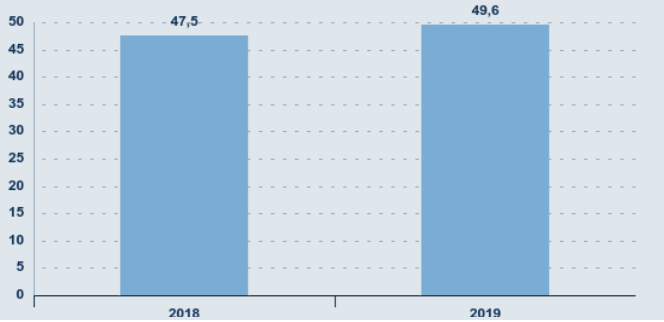
Sairauspoissaolojen seuranta kuuluu ISS:llä jokaisen esimiehen perusesimiestyöhön. Jokainen esimies tietää sairauspoissaolokustannusten vaikutuksen liiketoimintaan, ja näiden kustannusten pitäminen laskusuunnassa vaatii esimieheltä valmiuksia sisäistää työhyvinvoinnin johtamisen perusperiaatteet.

Vuonna 2019 sairauspoissaoloprosenttimme oli 4,6. Terveysprosentti oli 49,6. Se tarkoittaa, että puolella henkilöstöstämme ei ollut lainkaan sairauteen liittyviä poissaoloja vuonna 2019.

Sairauspoissaolot



Terveysprosentti



Sairauspoissaoloprosentti

Sairauspoissaoloprosentti on sairauspoissaolojen osuus teoreettisestä säännöllisestä työajasta.

Terveysprosentti

ISS Palveluiden terveysprosentti on 49,6 %. Se tarkoittaa, että lähes puolella henkilöstöstä ei ollut lainkaan sairauteen liittyviä poissaoloja vuonna 2019.

3.4 Työturvallisuus

Jokainen johtoryhmän kokous alkaa työturvallisuusasioilla.

Visiomme on tulla tapaturmattomaksi työpaikaksi. Puhumme *Suunta 100* -visiosta, jossa 1 tarkoittaa tahtoa olla tunnistettu alan parhaana toimijana työturvallisuus- ja työterveysasioissa, 0 kuolemaan johtavaa työtapaturmaa ja toinen 0 sitä, että meillä ei satu vakavia onnettomuuksia tai tapaturmia.

Parantamalla omaa turvallisuuttamme matkalla kohti visiotamme parannamme samalla asiakkaidemme turvallisuutta. Työmme tapahtuu pääsääntöisesti yhteisillä työpaikoilla, joten turvallisuusteot riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi vaikuttavat positiivisesti kaikkien turvallisuuteen. Luomalla turvallisia työpaikkoja tuemme myös YK:n kestävän kehityksen ihmisarvoisen työn tavoitetta.

Saavuttaaksemme Suunta 100 -vision rakennamme systemaattisesti ennakoivaa kulttuuria, jossa turvallisuus on tapamme tehdä työtä. Tämä vaatii sitoutumista jokaiselta ISS Palveluiden kollegaltamme, alkaen ylimmästä johdostamme. Sitoutumista konkretisoidaan kehityskeskusteluissa, joissa jokainen ISS:läinen pohtii esimiehensä kanssa oman työnsä riskejä ja omaa hyvinvointiaan sekä keinoja näiden parantamiseksi. Yhtiön johtoryhmä julkistaa sitoutumisensa henkilökohtaisilla turvallisuuslupauksilla *(Personal Safety Action Plan)*, jotka ovat näkyvillä ISS:n toimipisteissä sekä intranetissä. Ylimmän johdon sitoutuminen heijastuu myös ajankäytössä – esimerkiksi jokainen johtoryhmän kokous alkaa työturvallisuusasioilla.

Mittarit näyttävät oikeaa suuntaa

Tapaturmataajuus *(LTIF, Lost-Time Injury Frequency)* *) on yksi turvallisuuskulttuurin tasoa osoittava mittari, joka näyttää, että otimme taas askeleen kohti visiotamme. LTIF on nyt tasolla 8,6. Laskemme tähän tunnuslukuun kaikki tapaturmat, jotka johtavat yhden päivän tai pidempään poissaoloon. Tätä merkittävämpänä indikaattorina pidämme ennakoivia toimenpiteitä ja mittareita, joihin panostamalla saamme lisättyä turvallisuutta. Uskomme tämän heijastuvan jatkossakin tapaturmataajuuden oikeansuuntaisena kehityksenä. Esimerkiksi perehdytysten laatu ja koulutusten suoritusaste, turvallisuushavainnot ja niihin kohdistuvat toimenpiteet sekä kehitys- ja turvavarttikeskustelut ovat lisääntyneet merkittävästi.

Turvallisuutta ei haluta nähdä prioriteettina vaan arvona.

Turvallisuus syntyy tekemällä

Uskomme siihen, että turvallisuutta pitää johtaa systemaattisesti ja tapaturmattomuus pitää ansaita ennakoivilla teoilla joka päivä. Turvallisuutta ei haluta nähdä prioriteettina vaan arvona. Prioriteetit voivat vaihtua, mutta arvot pysyvät. Turvallisuus on ISS:n tapa tehdä työtä.

Työturvallisuuden strategiset painopisteemme ovat olleet kuluneen kolmen vuoden strategiakauden:

1. Työturvallisuuden toimintajärjestelmän jatkuva parantaminen
2. Osaamisen kehittäminen
3. Asenteen vahvistaminen

Konkreettinen keino edistää sitoutumista turvallisuuteen on kehityskeskusteluprosessin hyödyntäminen.

Esimerkkejä viime vuoden konkreettisista teoista näiden painopisteiden alla:

Toimintajärjestelmä: Konkreettinen keino edistää sitoutumista turvallisuuteen on kehityskeskusteluprosessin hyödyntäminen. Jokaiselle ISS:läiselle sovitaan turvallisuuteen liittyviä tavoitteita. Kehityskeskusteluissa kukin pääsee vaikuttamaan oman työnsä ja työkohteensa riskien tunnistamiseen ja ennalta ehkäisevien keinojen määrittelyyn. Pyrimme myös jatkuvasti parantamaan työkaluja ja hyödyntämään digitaalisia ratkaisuja turvallisuuskulttuurin tukena. Vuonna 2019 saavutuksia olivat muun muassa uusi ISS Toimintakäsikirja, jonka kautta ajantasaiset ohjeet ovat organisaation saatavilla, sekä sähköinen kemikaalirekisteri KemISS, jossa vaarallisten kemikaalien käyttöturvatiedotteet ovat helposti saatavilla.

Osaaminen: MyLearning-järjestelmä vahvistaa perustaa työturvallisuusosaamisen kehittämiselle. Esimerkkejä jokaiselle ISS:läiselle pakollisista verkkokoulutuksista ovat ISS Turvallisuuskoulutus, ISS Turvallisuussäännöt sekä esimiehille Työturvallisuusjohtaminen. Toinen osaamista varmistava ja turvallisuussääntöjä kertaava käytäntö on Turvavartti. Näitä henkilöstöä osallistavia työturvallisuusteemoihin liittyviä keskusteluita käytiin viime vuonna 15 prosenttia enemmän kuin vuotta aiemmin. Kolmas osaamiseen ja oppimiseen liittyvä käytäntö on Otetaan opiksi, joka tarkoittaa tapaturmaoppien tiivistämistä ja jakamista koko organisaatiolle. Jokainen työtapaturma tutkitaan, ja opit jaetaan vastaavan tapaturman torjumiseksi.

Asenne: Turvallisuusasenteen muistuttamiseksi jokaiselle ISS:läiselle on jaettu Suunta 100 -kortti. Kortti kehottaa pysähtymään ja tekemään viime hetken riskiarvion ennen työn aloittamista. Samalla se muistuttaa työturvallisuusvisiostamme sekä jokaisen velvollisuudesta puuttua vaaralliseen työhön sekä ilmoittaa tapaturmasta välittömästi. Asenteeseen pyritään vaikuttamaan myös vahvalla sisäisellä viestinnällä sekä Turvallista työpäivää -tapahtumilla, joita järjestettiin eri paikkakunnilla ympäri Suomen. Nämä tapahtumat tavoittivat lähes 2 000 ISS:läistä.

Yksi konkreettinen osoitus ennakoivan asenteen etenemisestä on turvallisuushavaintojen lukumäärä. Teimme viime vuonna 29 550 turvallisuushavaintoa eli keskimäärin 4,2 havaintoa per henkilö, kun edellisenä vuonna havaintoja tehtiin 3,1 havaintoa per henkilö.

Työturvallisuuden toimintajärjestelmä

Raamit edellä kuvatuille työturvallisuuskäytännöille asettaa ISS-konsernin HSEQ-manuaali ja -johtamisjärjestelmä toimintaohjeineen, ISO 45001 -standardi sekä lainsäädäntö. Saavutimme vuoden 2019 ISO 45001 -sertifikaatin merkkinä siitä, että olemme turvallisuuskulttuurin kehittämisessä oikealla polulla.

**) Vähintään yhden työkyvyttömyyspäivän aiheuttaneiden työpaikkatapaturmien määrä miljoonaa tehtyä työtuntia kohti*

SULJE CASE | Tunnista ja hallitse kemialliset tekijät

Euroopan työterveys- ja työturvallisuusviraston kampanjalla syksyllä 2019 haluttiin vahvistaa kemiallisten tekijöiden tunnistamista ja hallitsemista työpaikoilla kaikkialla Euroopassa.

Työpaikoilla kemialliset tekijät ovat esimerkiksi kemikaalien käsittelyä tai prosessien yhteydessä syntyviä pölyjä ja höyryjä. Kemialliset tekijät voivat aiheuttaa terveysvaaroja ja ammattitauteja. ISS:llä kemikaalien kanssa ovat tekemisissä kaikkien palveluiden työntekijät, ja suurin riski liittyy syövyttävien kemikaalien käsittelyyn.

Terveellinen työ – Tunnista ja hallitse kemialliset tekijät -kampanjan tarkoitus on tarjota työpaikoille tietoa ja hyviä käytäntöjä. ISS Palveluissa tehdään jo jatkuvaa, aktiivista työtä vaarallisten kemikaalien turvallisuushallinnan edistämiseksi:

1. Puhdas vesi: ISS on ottanut kemikaalivapaan ylläpitosiivousmenetelmän käyttöön useissa asiakaskohteissa. Menetelmässä puhdistusaineet korvataan kokonaan suodatetulla, ultrapuhtaalla vedellä, joka on ympäristöystävällinen ja käyttäjäturvallisuutta lisäävä siivouksen innovaatio.

2. KemISS: Sähköisestä kemikaalijärjestelmästämme löytyvät sähköinen kemikaaliluettelo ja vaarallisten kemikaalien käyttöturvallisuustiedotteet. KemISS on helposti saatavilla esimerkiksi LuurISSa-sovelluksesta tai intranetin Työkalut ja linkit -valikosta.

3. Verkkokoulutus: Syövyttävät kemikaalit aiheuttavat merkittävän riskin. Henkilöstölle pakollisessa koulutuksessa käydään läpi muun muassa kemikaalien turvallisen käytön ja suojautumisen ohjeita.

Lue lisää Terveellinen työ -kampanjasta

3.5
Koulutus ja osaamisen kehittäminen

Osaamisen kehittyminen vaikuttaa myönteisesti henkilöstömme työmotivaatioon ja työviihtyvyyteen sekä koko toimialan arvostukseen.

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

ISS:n monipuolinen koulutustarjonta kattaa perusammatillisen osaamisen ja tutkintotavoitteisen koulutuksen sekä esimiestyötä, johtamista ja asiantuntijatyötä kehittävän valmennuksen.

Lisäksi tuemme ja kannustamme henkilöstöämme kehittymään muun muassa projektitoimeksiantojen, urakierron ja työssä oppimisen avulla.

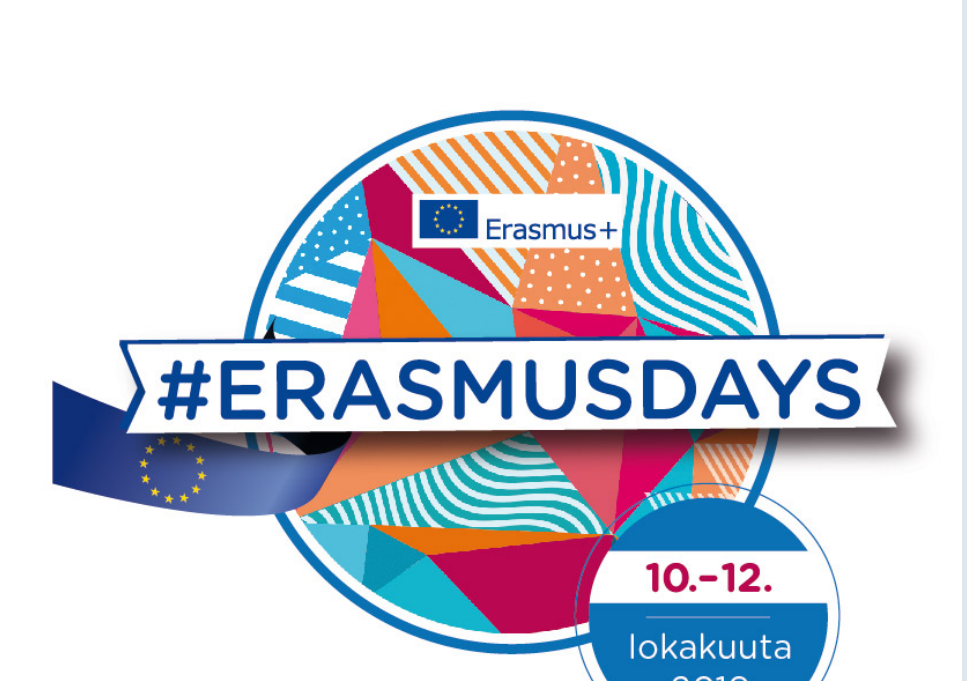
Koulutus- ja valmennusohjelmien avulla varmistamme henkilöstön osaamisen korkean tason, ISS:n strategian toteutumisen sekä asiakaslupausten lunastamisen jokaisessa asiakaskohtaamisessa. Tahtotilamme on olla maailman paras palveluyritys, ja siihen pääsemme

vain pitkäjänteisellä kehitystyöllä ja kyvyllä mukautua muutoksiin unohtamatta jokaisen sitoutumista 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 sekä johtamisen kehittämisen valmennusohjelmat suunnitellaan 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.

Tasapuolisten ja kattavien koulutus- ja kehittymismahdollisuuksien myötä tuemme myös YK:n kestävän kehityksen tavoitteita 5 ”Sukupuolten tasa-arvo” ja 8 ”Ihmisarvoista työtä ja talouskasvua”.

SULJE CASE | **Kansainvälistä osaamista oppisopimusopiskelijoille – Erasmus+ -tuella ulkomaanvaihtoon**



2019

Erasmus+ -hanke on ISS:n oppisopimusopiskelijoille väylä työharjoitteluun muissa EU:n ISS-maissa. Ulkomaanvaihtojaksot ovat ainutlaatuinen mahdollisuus tutustua uusiin oppimisympäristöihin. Samalla oma ammattitaito kehittyy.

Kesällä 2019 myönnetty Erasmus+ -tuki tarjoaa ISS:llä työskenteleville oppisopimusopiskelijoille ja heidän ohjaamistaan tukeville asiantuntijoille oivan mahdollisuuden kartuttaa ammatillista osaamista ISS:n kansainvälisissä avainasiakkuuksissa. Rahoitus mahdollistaa kahden viikon harjoittelujakson työntekijöille ja viikon jakson asiantuntijoina työskenteleville ISS:läisille.

Vaihtohanketta ISS:llä koordinoivan **Marko Riikkulan** mukaan harjoittelumahdollisuus on herättänyt runsaasti kiinnostusta eri puolilla Suomea.

– Vaihtomahdollisuutemme on otettu positiivisesti vastaan ja yhteydenottoja harjoittelujaksoihin liittyen on tullut jo useita – ja mikä parasta, vieläpä monista erilaisista työympäristöistä. Seuraavat hankkeeseen osallistuvat ovat aloittamassa harjoittelujaksonsa maaliskuussa.

Hankkeeseen osallistuvat pääsevät sekä vahvistamaan omaa ammatillista osaamistaan että kasvattamaan kansainvälisiä verkostojaan. Riikkula korostaakin hankkeen hyötyjä sen kaikille osapuolille: niin vaihtoon lähteville, heidän työyhteisöilleen kuin harjoittelijan vastaanottaville.

– Hankkeen parhaimpia puolia on sen laajuus. Pystymme räätälöimään harjoittelujakson vaihtoon lähtevän taustan ja oman ammatillisen osaamisen pohjalta, jolloin harjoittelusta kertyvää oppia pääsee hyödyntämään paitsi osallistuja itse, myös hänen paikallinen tiiminsä. Lisäksi harjoittelijoita vastaanottaneet ovat kehuneet hanketta hyödylliseksi ja kertoneet sen tarjonneen uusia oppeja myös heille.

Riikkula kannustaakin kaikkia halukkaita ISS:n oppisopimusopiskelijoita tarttumaan tilaisuuteen ja hyödyntämään vaihtohankkeen tarjoaman mahdollisuuden.

– Tämä on ainutlaatuinen tilaisuus työntekijöillemme kaikkialla Suomessa. Hankkeeseen osallistuvat saavat lyhyessä ajassa suuren määrän sellaista oppia, jota soveltaa suoraan omassa työssä harjoittelujakson jälkeen. Totta kai vaihtojakso on samalla myös hieno mahdollisuus päästä näkemään maailmaa.

3.5.1 Perehdyttäminen ja työhön opastus

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

Huolellisella perehdyttämisellä varmistamme henkilöstöllemme hyvät eväät työn aloittamiseen. Perehdyttämisen sisällöstä ja menetelmistä vastaa People & Culture -tiimi, joka laatii valtakunnalliset perehdytysohjelmat ja seuraa niiden suorittamista. ISS-konsernissa on määritelty, millainen uuden esimiehen ja työntekijän perehdytys minimissään on. Perehdytyksessä on huomioitu työturvallisuuslain mukaiset vaatimukset sekä eri tehtävissä tarvittava erikoisosaaminen.

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

Suomessa käytetään ISS:ssä globaalisti käytössä ollutta MyLearning LMS-järjestelmää *(Learning Management System)*. Sen avulla saamme koulutustarjonnan kaikkien ISS:läisten nähtäville, jolloin jokainen saa paremman käsityksen omista kouluttautumismahdollisuuksistaan. Myös ISS:n verkkokoulutukset ovat entistä paremmin kaikkien saatavilla. Lisäksi esimiesroolissa olevat saavat aiempaa helpommin ja selkeämmin näkyviin koko tiimin koulutustilanteen. Työprofiilien perusteella henkilöstön jäsenille voidaan valmiiksi nimetä koulutuksia suoritettavaksi sen lisäksi, että jokainen voi valita avoimesta tarjonnasta itselleen tarpeellisia koulutuksia.

SULJE CASE | **Harjoittelu oli ratkaiseva askel kohti Mevanin työllistymistä**

Kiinteistönhoidon opintoihin kuuluvan harjoittelun kautta ISS:lle työllistynyt Mevan nauttii sekä työtehtävistään että tiiviistä työyhteisöstä. Opinnot Mevan suoritti Turun AKK:ssa.

– Olen tosi tyytyväinen ja kiitollinen. Ja niin iloinen, että saan olla täällä töissä, iloitsee **Mevan Khalil Abdullah**, joka on juuri työllistynyt ISS:lle kiinteistönhoitajaksi.

Mevan opiskeli kiinteistönhoidon perustutkinnon maahanmuuttajille suunnatussa ryhmässä Turun AKK:ssa. Turun AKK tekee tiivistä yhteistyötä ISS:n kanssa, ja osa opiskelijoista pääsee harjoittelemaan käytännön työtä ISS:n kiinteistöhuollossa. Koulutuksia järjestetään noin vuoden mittaisesta perustutkinnosta erikoisammattitutkintoon.

Leipuri-kondiittorina na työskennellyt Mevan päätti opiskella kiinteistönhoitoalaa parantaakseen työllistymismahdollisuuksiaan. Turun AKK:n kiinteistönhoidon opettajan **Jukka Välikankaan** opastuksella hän opetteli alan suomenkielistä sanastoa ja harjoitteli tarpeellisia käytännöntaitoja puolen vuoden ajan.

Koulutusohjelman keskeisenä osana on käytännön työharjoittelu, joka suoritetaan, kun käytännön tiedot ja taidot on opetustiloissa hankittu. Työharjoittelun alussa opiskelijoille

käytännön tiedot ja taidot on opetustiloissa hankittu. Työharjoittelun alussa opiskelijoille valitaan työnohjaaja, jolla on kokemusta alalta. Mevanin kuten monien muidenkin apuna on ollut pitkään ISS:n kiinteistöhuollossa työskennellyt Jani Nevala.

Irakin Kurdistanista Suomeen saapuneen Mevanin innostus alaa kohtaan syveni entisestään harjoittelun aikana.

– Kiinnostuin alasta todella kovasti heti ensimmäisen työviikon aikana. Pidän siitä, että saan pitää ympäristöstä huolta, hän kertoo.

Töissä Mevan siirtää painavia tavaroita trukilla sekä siistii ulkoalueita vuodenajasta riippuen leikkaamalla nurmikkoa, puhaltamalla lehtiä tai auraamalla lunta. Työajan ulkopuolella hän nauttii rauhallisesta elämästä, johon kuuluu elokuvien katselua, ruoanlaittoa ja uintiharrastus.

– Kaikki on tosi hyvin. Minulla on ihana työ ja onnellinen parisuhde. Haluan jatkaa näissä hommissa niin kauan kuin voin.

Sekä työnohjaajana toiminut **Jani Nevala** että esimies **Iina Naumanen** korostavat, että Mevan on ansainnut työpaikan osaamisellaan ja asenteellaan. Hänestä on tullut arvokas tiimin jäsen, joka tarttuu aktiivisesti toimeen ja hoitaa homman täydellisesti maaliin.

– Kun olin vielä harjoittelija ja söin ensimmäisen kerran lounasta täällä, uusi työkaveri tuli heti istumaan viereeni. Se merkitsi minulle paljon – olemme kaikki samaa porukkaa!

3.5.2 Jatkuva kehittyminen ja koulutukset

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

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

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 rauhassa keskustelemaan myös henkilökohtaisesta kehittymisestä, työssä jaksamisesta sekä hyvinvointia ja työturvallisuutta koskevista teemoista. Kehityskeskustelut pidetään vähintään kerran vuodessa. Toimihenkilöiden kehityskeskusteluprosessiin kuuluu lisäksi kerran vuodessa pidettävä seurantakeskustelu.

Strukturoitujen keskusteluiden avulla vahvistamme henkilöstömme sitoutumista, motivaatiota sekä kyvykkyyttä suoriutua työtehtävistä.

360-palaute tukee esimiehenä kehittymistä

ISS Palveluilla on mahdollista saada palautetta omasta suoriutumisestaan 360-arvioinnin avulla. 360-arvioinnissa henkilö saa palautetta johtamistavastaan ja toiminnastaan omalta esimieheltään, kollegoiltaan, alaisiltaan sekä muilta sidosryhmiltä. Prosessi on osa johtamiskoulutusohjelmaamme, ja sen piiriin kuuluvat esimiesasemassa olevat ISS:läiset. Arviointi on mahdollista toteuttaa myös yksilöllisesti tarpeen mukaan. Osana arviointia henkilö tekee myös itsearvioinnin, jota peilataan muiden antamiin arvioihin. Arviointiprosessiin kuuluu aina palautekeskustelu yhdessä 360-coachin kanssa. Palautteen perusteella tehdään henkilökohtainen kehittymissuunnitelma.

360-prosessi tukee koko ISS-konsernissa käynnissä olevaa organisaation muutosprosessia tulla maailman parhaaksi palveluyritykseksi. Sen avulla voidaan rakentaa ja vahvistaa ISS:n yhdenmukaista ja tavoitteellista johtamiskulttuuria. Lisäksi 360-arviointi tukee jokaisen arvioitavan kehittymistä esimiehenä, kollegana ja oman vastuualueensa johtajana. Arviointiprosessi kehittää palautteen antamisen ja vastaanottamisen kulttuuria ISS:llä. Osallistujat ovat antaneet arviointiprosessista myönteistä palautetta, ja se on koettu todella hyödylliseksi työkaluksi.

Matkalla maailman parhaaksi

Panostamme vahvasti palvelukulttuurin kehittämiseen muun muassa asiakkuusjohtamiseen sekä erinomaiseen asiakaspalvelukokemukseen tähtäävillä ohjelmillamme. Painopisteenämme on edelleen *Living Service with a Human Touch*- ja *Leading Service with a Human Touch* -koulutuskokonaisuudet. Lue lisää Asiakkaat-osiosta (2.5.4 Koulutus).

Ohjelman kautta valmennamme henkilöstöämme erinomaisen asiakaspalvelukokemuksen tuottamiseen ja asiakkaalle luvatun arvolupauksen toteuttamiseen. Arjen palvelutilanteissa syntyvä asiakaskokemus on kaiken keskiössä. Jokaisella meillä on tärkeä rooli erinomaisen palvelukulttuurin lähettiläänä. Henkilöstömme jäsenistä 2 236 oli vuonna 2019 koulutettu palvelukulttuuriin.

SULJE CASE

PRO-keittäjäkoulutus vie aallon harjalle

Ravintola-ala muuttuu ja kehittyy koko ajan. Vanhat opit eivät ikuisesti päde, joten Terhi Paldan ja Pasi Tuomiranta lähtivät työn ohella takaisin koulun penkille päivittämään taitojaan.

– Päädyin tälle alalle alun perin vahingossa. Nyt olen ollut 30 vuotta alalla, enkä ole katunut päivääkään, ISS:llä tuotepäällikkönä ja keittiömestarina toimiva **Terhi Paldan** kertoo.

– Minun koko sukuni on ollut elintarvikealalla ja intohimoni ruokaan on aina ollut valtava, joten uravalintani oli selkeä, ISS:n keittiömestari ja asiantuntija **Pasi Tuomiranta** sanoo.

Paldanin vastuualueena on ISS:n kaikissa toimipisteissä käytettävät raaka-aineet, reseptiikka ja tuotannon ohjaaminen, eli hän hakee koko ajan uusia innovatiivisia ja vastuullisia tuotteita yhdessä hankinnan kanssa.

Kun Paldan suunnittelee ja etsii hyviä tuotteita ja reseptejä, Tuomiranta katsoo, että suunnitelmat myös toteutuvat ravintoloissa!

Keväällä kaksikko laajensi yhteistyötään ryhtymällä myös koulukavereiksi. Jatkuvasti muuttuvassa maailmassa on kova tarve erityisosaamiselle. Siksi ISS lähti räätälöimään yhdessä Perhon kanssa PRO-keittäjäkoulutusta. Kahdeksan kuukautta kestävän koulutuksen pääteemoja ovat muun muassa erityisruokavaliot, vegaanisten ruokien valmistaminen, leipä ravintolassa ja

juustojen valmistaminen.

– Tänäänkin on koulupäivä, ja meillä on teemana ruoka ja juoma eli etsimme oikeita ruokia oikeisiin juomiin. Siellä voi olla teetä, kahvia, olutta ja drinkkejä, Tuomiranta kertoo.

– Me opitaan, miten ne sopivat yhteen ruoan kanssa ja myös, mitä alkoholia voi käyttää ruoan valmistuksessa ja miten se reagoi kuumennettaessa, Paldan jatkaa innostuneena.

PRO-keittäjäkoulutukseen kuuluu koulupäivien lisäksi tenttejä ja kolme näyttöä. Syyskuussa opiskelijat valmistuvat PRO-keittäjiksi ja saavat ammattitutkinnon paperit.

– Meillä on ihana esimies, joka antaa meidän opiskella. Vaikka koulu vie työaikaa, uskon, että me tuodaan se monin kerroin takaisin, Paldan sanoo.

Molempien lähtökohtana oli halu oppia uutta. Tuomirannan mukaan viisi vuotta sitten opitut asiat voivat olla jo nyt vanhoja. Esimerkiksi vegeruoka on tullut vauhdilla ravintoloihin vasta viime vuosina.

– Asiakastarpeet muuttuvat, kysyntä kasvaa ja myös ammattitaidollisesti tekniikka kehittyy. Lähdin kouluun päivittämään ammattitaitoani, jotta olen aallonharjalla ja pystyn tarjoamaan asiakkaille niitä asioita, joita he tässä hetkessä haluavat, Paldan sanoo.

Työvuosiensa aikana Paldan ja Tuomiranta ovat huomanneet myös työelämän muutokset. Erityisesti vastuullisuuskysymykset ovat nousseet vauhdilla esiin ravintola-alalla. ISS:llä tämä on huomioitu hyvin laajalti muun muassa kierrättämisessä, materiaalivalinnoissa, ruokahävikin minimoinnissa ja raaka-aineissa. Ruuanvalmistus on kokonaisvaltaisesti vastuullisempaa kuin aiemmin.

– Olemme pyrkineet pääsemään esimerkiksi lasipulloihin pakatuista välipalajuomista kokonaan eroon, sillä ne syövät kuljetuksessa eniten hiilijalanjälkeä painavuutensa takia. Mietimme tarkasti, millä keinoin pystymme toimimaan niin, että kuormitamme luontoa mahdollisimman vähän, Paldan kertoo.

Intohimo ruokaan seuraa työ- ja opiskelukavereita myös vapaa-ajalle, vaikka muitakin harrastuksia elämään mahtuu.

– Rakastan ruokaa. Olen Etelä-Suomen keittiömestariyhdistyksen hallituksessa, joten tulee käytyä aika paljon sen työn puolesta ravintoloissa. Lisäksi matkoillakin yritän päästä aina ravintolaan hommiin, vaikka lomalla ollaankin. Kanarialla ja Tanskassa olen muun muassa käynyt, Tuomiranta kertoo.

Paldan taas hyödyntää paljon siirtolapuutarhamökkinsä hyötypuutarhassa kasvattamiaan raaka-aineita.

– Toukokuusta lokakuuhun kasvatamme erilaisia yrttejä, tomaattia, kurkkua, kesäkurpitsaa, munakoisoa, lehtikaalia, papuja ja chilejä, joita grillaamme pitkin kesää ja loput säilömme talvea varten. Lisäksi poimimme marjoja, joista teemme muun muassa mehuja, hilloja ja smoothieita.

3.5.3 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.

Tutkintotavoitteisen koulutuksen tavoitteena on, että tutkintoon valmistavaan koulutukseen osallistuu vuosittain 300 henkeä. Vuonna 2019 tutkintotavoitteisessa koulutuksessa oli noin 300 ISS:läistä, ja ammatilliseen tutkintoon valmistui 276 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 pätevyyksien kouluttaminen. Esimiestaitoja vahvistamme esimiesten ja johdon valmennusohjelmilla. Luokkahuonekoulutuksen ohella ja tukena koko henkilöstöllämme on mahdollisuus suorittaa verkkokursseja.

3.5.4 Koulutusinvestoinnit

Vuonna 2019 toimihenkilörooleissamme olevat työntekijät käyttivät koulutukseen yhteensä noin 1 185 päivää eli keskimäärin 2 päivää per toimihenkilö. Työntekijärooleissamme olevat kouluttautuivat yhteensä yli 2 890 päivää eli keskimäärin 0,5 päivää per työntekijä. Lisäksi tutkintoon valmistui 276 henkeä.

ISS:llä on käytössä 60 erilaista henkilöstölle suunnattua verkkokoulutusohjelmaa liittyen muun muassa perehdytykseen, turvallisuuteen, henkilöstön ja asiakkuuden johtamiseen, ympäristövastuuseen ja tuotekoulutukseen. Verkkokoulutuksia suoritettiin vuonna 2019 yhteensä 19 018 kertaa, mikä vastaa yhteensä 1 376 päivän opiskelua.

SULJE CASE | **Tiimityöllä kohti insinöörin tutkintoa**

Syksyllä 2018 joukko rohkeita kiinteistön ylläpidon ammattilaisia aloitti uraauurtavan hankkeen – talotekniikan insinööriopinnot ISS:n tuella. Ilkka, Risto ja Mari kuuluvat tähän joukkoon.

Mari Ahtola, **Risto Ihanus** ja **Ilkka Määttä** kuuluvat pilottijoukkoon. He ovat osa 30-henkistä ryhmää, joka ryhtyi marraskuussa 2018 opiskelemaan ISS:n ensimmäisessä insinööriohjelmassa.

– Ohjelma yhdistää firman toiveet, asiakastyön vaatimukset sekä oman innostuksen opiskeluun ja alalla kehittymiseen. Olen aiemmin suorittanut rakennusmestarin paperit ja työn ohessa

kiinteistö- ja tekniikan alan tutkintoja. Halusin kouluttautua syvemmin teknilliselle puolelle – tutkinnosta voi olla etua myös kilpailutuksissa, kertoo Mari, joka työskentelee kiinteistöhuollon palveluesimiehenä Tampereen alueella.

Risto istui edellisen kerran koulun penkillä parisen vuotta sitten suorittaessaan johtamisen erikoisammattitutkintoa työn ohessa.

– Kuusi vuotta sitten tulin ISS:lle töihin putkimieheksi. Täällä on hyvät mahdollisuudet kehittyä ammatillisesti. Joihinkin tehtäviin vaaditaan lisää koulutusta, ja sitä tässä ollaan hankkimassa, toteaa Risto, joka toimii kiinteistön ylläpitopalvelujen palveluesimiehenä Joensuussa.

Itä-Suomen puolella vaikuttaa myös kiinteistöhuollon aluepäällikkö Ilkka. Hänellä on alan kokemusta yhteensä 28 vuotta.

– Lyhyempiä kiinteistönhoidon koulutuksia olen suorittanut, ja isompi tutkinto on ollut ajatuksissa. Kun insinööriohjelma tuli hakuun, laitoin paperit liikkeelle – innolla mutta kauhunsekaisin tuntein. Tiesin, että ohjelma tulee olemaan työläs, Ilkka pohtii.

Vuoden opintorupeaman jälkeen käsitys opintojen työläydestä ei ole ainakaan vähentynyt.

– Viime syksy meni tutustumiseen ja opiskelurytmin hakemiseen. Kevät olikin jo aika tiukka. Siinä tulivat mukaan matematiikat ja fysiikat ja muut, ja kuinka ollakaan, ne ovat päässeet hieman unohtumaan, naurahtaa Ilkka.

Opiskelu vaatii sopivaa rytmiä ja säännöllisyyttä. Joka viikko on tehtävä jotain, muuten tipahtaa kyydistä.

– Jo etukäteen oli odotettavissa, että töiden, opiskelun ja perhearjen yhdistämisessä voi tulla sovittelemista. Aika opiskeluihin otetaan yleensä illasta ja viikonlopuista, kertoo Risto, jonka perheessä on kolme pientä lasta.

– Jokaisen täytyy ottaa vastuu omasta opiskelustaan ja huolehtia, että sille löytyy aikaa. Tämä ei onnistuisi ilman sataprosenttista tukea perheeltä, täydentää Mari.

Tukea tarvitaan myös työnantajalta. Talotekniikan insinööriopintojen koulutus on monimuotoista ja pitää sisällään erilaisten etä- ja verkko-opintojen lisäksi myös lähipäiviä.

Mutta suurimmaksi voimavaraksi Mari, Ilkka ja Risto nimeävät opiskelijoiden välisen yhteishengen ja konkreettisen avun.

– Savo-Karjalan suunnalla meitä on neljä kaveria samassa ryhmässä, ja usein käy niin, että jokainen meistä on muita parempi jollain aihealueella. Siitä saa paljon apua ryhmätöihin. Ja syntyy siinä myös ryhmäpainetta – ei kehtaa laiskotella, Ilkka sanoo.

– Meillä on tosi vilkas WhatsApp-ryhmä, jossa keskustellaan opiskeluasioista ja muustakin. Kukaan ei ole pihdannut omia osaamisiaan ja taitojaan. Joka tilanteessa, tehtävässä ja oppiaineessa löytyy joku, joka osaa auttaa, vahvistaa Mari.

Vahva yhteishenki auttaa osaltaan pitämään pilottijoukon opinnot aikataulussaan. Nopeimmat insinööriohjelman opiskelijat saanevat tutkinnon kokoon kesään 2021 mennessä.

Insinööriopinnoista haaveileville kolmikolla on sama neuvo: kannattaa olla rehellinen, kun peilaa motivaatiotaan muihin osallistumisvalmiuksiinsa ja elämäntilanteeseensa.

– Pitää tehdä selväksi, että on valmis käyttämään aikaansa opintoihin. Tämä on sekä osallistujalta että ISS:ltä iso satsaus. Leikkiin kannattaa lähteä vain, jos varmasti uskoo pystyvänsä siihen panostamaan, Ilkka linjaa.

3.6
Palkitseminen

Omena-ohjelman tarkoitus on rakentaa asiakaskeskeisempää kulttuuria.

ISS:n palkkapolitiikka perustuu työehtosopimusten ja työn vaativuuden mukaiseen palkkaukseen. Palkitseminen on tapa huomioida onnistuneet suoritukset.

ISS palkitsee hyvästä suoriutumisesta pikapalkkioilla. Perusteena voi olla esimerkiksi yksittäinen hyvä suoritus, kehitys- tai myynti-idean esiintuominen tai asiakkaalta saatu positiivinen palaute. Työturvallisuuteen kannustettiin palkitsemalla yksiköitä turvallisesta toiminnasta. Palkkion saaminen edellytti ennakoivia tekoja, kuten turvallisuushavaintojen raportointia ja turvallisuuskoulutusten suorittamista.

ISS palkitsi myös vuonna 2019 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.

Jokainen Omena-ehdokas palkittiin pikapalkkiolla ja kiitoksella. Rahapalkkion saavia voittajia valittiin joka kuukausi ehdotettujen keskuudesta seitsemän eli yksi jokaisesta ISS:n liiketoimintayksiköstä. Vuoden lopulla kuukausivoittajien keskuudesta valittiin liiketoimintayksiköiden finalistit, jotka saivat palkinnoksi iPadin ja jatkoivat kilpailemista 5 000 euron arvoisesta ISS Vuoden Omena -palkinnosta. ISS Suomen Vuoden Omena -palkinnon voitti ISS Directin siivooja **Jenna Törnvall**. Vuoden 2018 Omena-voittaja **Rajeevan Selvaskantharajah** menestyi loistavasti ja pääsi ISS:n globaalissa Omena-finaalissa kolmen parhaan joukkoon.

SULJE CASE | **Vuoden Omena -voittaja Jenna: "Pitää olla pitkäjänteinen ja jämerä"**

Siivoojana tehdaskohteessa työskentelevä Jenna Törnvall valittiin Vuoden Omena -voittajaksi. Omena-palkintoa hänelle ehdottivat niin asiakas kuin esimieskin – monesta hyvästä syystä.

Vuoden Omena -palkintoon johtaneiden perusteluiden lista on pitkä. Yksi tärkeimmistä syistä voittoon löytyy turvallisuushavainnoista, joita **Jenna Törnvall** teki viime vuonna huimat 45 kappaletta.

– ISS:llä puhutaan nykyään todella paljon turvallisen työn tekemisestä, ja olen itsekin yrittänyt siihen panostaa. Turvallisuushavaintoni ovat johtaneet myös konkreettisiin muutoksiin, esimerkiksi tehtaalle hankittiin ovistoppareita. Kun kaksin käsin kannetaan tavaraa isoista ovista, on kulkeminen helpompaa, kun stoppari pitää ovea auki, kertoo Jenna.

Jenna on tehnyt myös positiivisia havaintoja.

– Olen huomannut, kuinka asiakkaan työntekijät ovat petranneet työpisteidensä pitämisessä siisteinä. Kun he huomaavat, että siivoojat tekevät työnsä hyvin, hekin haluavat antaa siisteydelle oman panoksensa, kertoo Jenna esimerkin.

Asiakas on kertonut, että tehtaan siisteystasossa on tapahtunut huomattavaa kehitystä Jennan aloittamisen myötä.

– Pitää olla pitkäjänteinen ja jämerä kaikessa mitä tekee, silloin työn tulos näkyy muillekin. Mieltä lämmitti, kun asiakas hankki käyttööni yhdistelmäkoneen. He haluavat pitää minut tyytyväisenä ja toivovat minun pysyvän heillä vielä pitkään, kiittelee Jenna.

Jenna on tehnyt asiakaskohteessa myös hyvin lisämyyntiä ja parantanut näin ISS:n ja asiakkaan välistä yhteistyötä.

– Olen myynyt asiakkaalle peruspesuja, ja tarkoitus on myydä niitä keväällä lisääkin. Tehdaskohteissa pintojen kulutus on tosi kova, joten peruspesut ovat tarpeellisia, Jenna kertoo.

Tehdaskohteiden siivoamisesta Jennalla on kokemusta Kokkolasta puolentoista vuoden ajalta, sitä ennen hän työskenteli raahelaisessa tehtaassa. Millaisia erikoistaitoja tehdasympäristön siivoaminen vaatii?

– Täällä ei lika lähde perinteisillä siivousmenetelmillä, kuten kuivapyyhinnällä. Siivoan lähinnä maantiesuolaa, joten täällä läträtään paljon vedellä. Painavat välineet tuovat vähän haastetta työhön, mutta palkitsevaa on se, miten helposti työn tulokseen näkee. Kunnes joku lampsii kengillä paikalle, Jenna naurahtaa.

– Ja onhan tehdasympäristö oma maailmansa. Jos näet sata miestä päivässä ja kaksi naista viikossa, kyllä siinä vähän äijä pitää itsekin olla. Ronskia huumoria tarvitaan, jotta sulautuu joukkoon, Jenna nauraa.

3.7
Viestintä

Sisäisesti viestintämme lähtee liikkeelle johtoryhmätasolta yksiköiden ohjausryhmiin ja edelleen

Luottamalla ammattilaisiimme luomme palvelun, joka vie asiakkaamme tavoitteisiinsa. Kaikki viestintämme pohjautuu tähän ISS:n missioon, joka tukee samalla visiotamme: Meistä tulee maailman paras palveluyritys. Kysymme itseltämme – ammattilaisiltamme – jatkuvasti, mikä on minun työni merkitys, ja jaamme näitä oivalluksia koko henkilöstöllemme muun muassa

eri tiimeihin.

avoimessa internetissä olevan töISSä-digilehtemme kautta. Digilehti toimii mobiilisti, jotta sen käyttäminen on mahdollisimman helppoa ja tärkeät uutiset kulkevat koko ajan lukijan mukana.

Merkityksellinen, asiakastarpeisiin vastaava työ johtaa myös taloudelliseen kannattavuuteen. Näin viestintämme perussisällöt tukevat ISS:n menestymistä ja YK:n kestävän kehityksen tavoitetta ihmisarvoisesta työstä ja talouskasvusta. Samaa tavoitetta tukevat sisällöllisesti myös töISSä-digissämme säännöllisesti julkaistavat artikkelit työturvallisuudesta ja -hyvinvoinnista sekä koulutus- ja urapolkumahdollisuuksistamme.

Koska ihmiset ovat ISS:n tärkein voimavara, viestintä on ISS:llä keskeinen osa hyvää johtamista. Sisäisesti viestintämme lähtee liikkeelle johtoryhmätasolta yksiköiden ohjausryhmiin ja edelleen eri tiimeihin. Toimitusjohtaja pitää kuukausittain henkilöstölle 45-minuuttisen infon, jota on mahdollista seurata paikan päällä pääkonttorillamme tai mobiilisti tietokoneen tai älypuhelimen ruudulta. Kuukausi-infon tallenteen ja siitä kirjoitetun tiedotteen voi myös katsoa ja lukea myöhemmin intranetistä.

Intranetissä julkaistaan myös kuukausittain esimiesviesti, joka tukee esimiestyötä ja yhdenmukaistaa tiimipalavereiden viestiä. Esimiehillä on tärkeä rooli ISS:n sisäisessä viestinnässä. Heillä on oma Yammer-ryhmä, jossa viestitään ja keskustellaan esimiehille ja heidän tiimeilleen tärkeistä asioista.

Eettiset ja läpinäkyvät toimintatavat ovat kaiken toimintamme, myös viestintätyömme, perusta.

Panostuksemme monikanavaiseen viestintään – digilehteen, kuukausi-infojen mobiiliin seurattavuuteen ja esimiesten viestintävastuun tukemiseen – tukee YK:n kestävän kehityksen tavoitetta rauhasta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä hallinnosta. Eettiset ja läpinäkyvät toimintatavat ovat kaiken toimintamme, myös viestintätyömme, perusta.

Kerran vuodessa, tammikuussa, ISS:n esimiehet kokoontuvat Finland Leadership Conferenceen, jossa käydään läpi koko ISS-konsernin ja ISS Palveluiden strategiset pääviestit. Päivä huipentuu gaalaillalliseen, jonka aikana palkitaan ISS Suomen Omena-voittaja sekä vuoden aikana ansioituneita ISS:läisiä eri kategorioissa: Johtajuus, Asiakastyö, Kasvu ja kannattavuus, Myyntiteko ja Työturvallisuus. Nämä kategoriat perustuvat niin ikään visioomme ja yhteisesti sovittuihin tavoitteisiin.

Maaliskuussa 2019 täydensimme sosiaalisen median kanavavalikoimaamme Instagram-tilillä (@isssuomi). Instagram ja Facebook (duunISSa ISS Suomi) ovat tärkeitä sosiaalisen median kanavia niin nykyisten kuin tulevien ISS:läisten suuntaan. Myös LinkedIn- (ISS Palvelut) ja Twitter-tilimme (ISS_Palvelut) ovat tärkeitä tietolähteitä ja ISS-tunnelmien välittäjiä niin ISS:läisille kuin asiakkaillemme ja yhteistyökumppaneillemme.

töISSä-digilehden rinnalle aktivoimme vuonna 2019 julkaisualustaksi blogi.iss.fi:n, jossa kerromme asiakasyhteistyöstä, innovaatioistamme ja vastuullisista teoistamme. Blogissa julkaisimme muun muassa Kestävää ruokakulttuuria -kasvisreseptivihkon. Herkullisten kasvisreseptien kokoaminen ja saattaminen suomalaisten arkeen on ilmastoteko, jolla viestintämme pyrkii osaltaan vaikuttamaan ilmastonmuutoksen hillintään.

Myös tämä yritysvastuuraporttimme sai vuonna 2019 uuden rakenteen ja ilmeen, joiden kautta viestimme aiempaa ytimekkäämmin toiminnastamme ja sen vastuullisuudesta sekä tuemme näin YK:n kestävän kehityksen tavoitetta 12 ”Vastuullista kuluttamista”. ISS Suomen viestintäsuunnitelmassa vastuullisuusteemat ovatkin keskeisiä, läpileikkaavia elementtejä. Se, että luomme toiminnallamme kestävää hyvinvointia ja olemme sitoutuneet seitsemään YK:n kestävän kehityksen mukaiseen tavoitteiseen, näkyy laajasti julkaisemissamme sisällöissä. Sitä todistavat myös tähän yritysvastuuraporttiin kerätyt case-jutut, jotka on julkaistu sisältöstrategiamme mukaisesti pitkin vuotta 2019.

4.1

Ympäristövastuullisuuden jatkuvaa parantamista

Vaikutamme kestävillä palveluratkaisuillamme positiivisesti kiinteistöjen käytönaikaisiin ympäristövaikutuksiin.

Ympäristövastuullisuus sisältyy ISS:n arvoihin ja on keskeinen osa päivittäistä palvelutuotantoamme. ISS:n merkittävimmät ympäristövaikutukset muodostuvat raaka-aineiden ja muiden tuotteiden hankinnasta ja käytöstä sekä asiakaskohteisiin tapahtuvan liikkumisen CO_2-päästöistä. Henkilöstömme päivittäisillä valinnoilla on vaikutusta ympäristövaikutusten minimoimisessa, mutta samanaikaisesti kehitämme hankintojemme ympäristövastuullisuutta yhteistyökumppaneidemme kanssa.

Kestävillä palveluratkaisuillamme vaikutamme positiivisesti kiinteistöjen käytönaikaisiin ympäristövaikutuksiin, kuten energiankulutukseen, rakennusten ja materiaalien elinkaareen, sisäilman laatuun, materiaalitehokkuuteen sekä kiinteistövarallisuuden ylläpitoon.

4.1.1 Sertifioitua palvelua

ISS:llä on käytössä DNV GL:n myöntämä valtakunnallinen, kaikki kiinteistö- ja toimitilapalvelut kattava, sertifioitu ISO 14001:2015 -standardin mukainen ympäristöjärjestelmä. Sertifioitu ympäristöjärjestelmä toimii työkaluna toiminnan jatkuvan parantamisen varmistamiseksi. Tämän lisäksi WWF:n Green Office -järjestelmä aktivoi pääkonttorin henkilöstöä osallistumaan oman työyhteisön ympäristövastuullisuuden kehittämiseen.

ISS:lle myönnettiin joulukuussa 2019 ISO 50001 -energianhallintastandardin mukainen sertifikaatti tunnustuksena energiatehokkuuden järjestelmällisestä ja jatkuvasta parantamisesta. Energianhallintajärjestelmä toteutettiin tukemaan kestävän kehityksen työtämme palveluidemme ympäristövaikutusten ja hiilijalanjäljen pienentämiseksi. Järjestelmä on integroitu olemassa olevaan johtamisjärjestelmäämme, jossa kuvataan ISS:n tapa toimia energiatehokkaasti ja henkilöstön osaamista kehittäen. Sertifioitu energiahallintajärjestelmä osoittaa vaikutusmahdollisuutemme ja kykymme tarjota asiantuntemusta sekä innovatiivisia ratkaisuja rakennusten energiatehokkuuden parantamiseksi.

Tunnistamme ja arvioimme asiakaskohteissamme ja omissa toimipisteissämme ympäristöön liittyviä riskejä. Kehitämme turvallisuushavaintojen perusteella toiminnan turvallisuutta ympäristövastuullisuuden näkökulmasta sekä ehkäisemme ympäristövahinkojen syntymistä. Dokumentoimme ympäristövahingot ja -turvallisuushavainnot sähköiseen raportointityökaluun. Vuonna 2019 ei sattunut yhtään ISS:n toiminnasta johtuvaa ympäristövahinkoa, eikä ISS:n toimintaan kohdistunut ympäristölainsäädännön rikkomukseen liittyvää tutkintaa tai sanktioita.

4.2
Kestävä kehitys palveluissamme

Hiilineutraaliustavoitteella haluamme osoittaa sitoutumisemme toimenpiteisiin, joilla hillitään lämpötilan nousu Pariisin ilmastosopimuksen mukaisesti 1,5 celsiusasteeseen.

Ympäristövastuullisuus on olennainen osa päivittäistä palvelutuotantoamme asiakaskohteissamme. Vuoden 2019 aikana havaitsimme asiakkaidemme lisääntyneen tarpeen saada tietoa oman toimitusketjunsa hiilijalanjäljestä. Hiilineutraaliustavoitteet sekä niihin liittyvät tiekartat ovat yleistyneet kaikilla toimialoilla. Pystyäksemme jatkossa entistä tehokkaammin ehkäisemään palveluistamme aiheutuvia ympäristövaikutuksia sekä tukemaan asiakkaidemme omia hiilineutraaliustavoitteita toteutimme kattavan palveluidemme hiilijalanjälkilaskennan vuodelta 2019. Hiilijalanjälkilaskenta perustuu *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standardiin* ja on toteutettu yhteistyössä Clonet Oy:n asiantuntijoiden kanssa.

Hiilijalanjälkilaskennan perusteella olemme laatimassa omaa hiilitiekarttaa saavuttaaksemme kunnianhimoisen tavoitteen olla hiilineutraali vuonna 2035. Hiilineutraaliustavoitteella haluamme osoittaa sitoutumisemme toimenpiteisiin, joilla hillitään lämpötilan nousu Pariisin ilmastosopimuksen mukaisesti 1,5 celsiusasteeseen. Vuoden 2020 aikana työstämme hiilitiekartan, jossa kuvaamme hiilijalanjälkilaskennan perusteella tunnistetut toimenpiteet ja niiden aikataulun tavoitteen saavuttamiseksi.

Tunnistettuja toimenpiteitä tulevat olemaan esimerkiksi ravintolapalveluissa reseptiikan kehittäminen kestävän ruokakulttuurin luomiseksi, henkilöstön osaamisen kehittäminen hävikin minimoimiseksi sekä vastuullisten hankintojen kehittäminen yhteistyössä kumppaniverkostomme kanssa. Siivouspalveluissa jatkamme edelleen kemikaalivapaan siivouksen käyttöönottoa, minimoimme veden ja energian kulutusta resurssiviisaita siivouskoneita hyödyntäen sekä panostamme kestäviin hankintakriteereihin siivouspalveluissa tarvittavien tuotteiden ja välineiden osalta. Kiinteistön ylläpitopalveluissa ensisijaisia toimenpiteitä tulevat olemaan työkoneista ja liikkumisesta aiheutuvien CO_2-päästöjen minimointi ajoneuvovalinnoin, koneiden käytön ja reittien optimoinnein sekä taloudellisen ajotavan koulutuksin. Kylmäaineiden käytön osalta tulemme kehittämään prosesseja niistä aiheutuvan ilmastokuorman pienentämiseksi.

Hiilineutraaliustavoitteen tueksi olemme luoneet myös symbolikuvan, jonka lanseeraamme tässä raportissa ja jolla jatkossa viestimme toimenpiteistä tavoitteemme edistämiseksi.

4.2.1 YK:n Global Compact -aloite ja kestävän kehityksen tavoitteet ohjaavat valintojamme

Olemme yrityksenä sitoutuneet YK:n Global Compact -aloitteeseen ja sen kymmeneen vastuullisen yritystoiminnan periaatteeseen ihmisoikeuksien, työn, ympäristön ja korruption vastaisen toiminnan alueilta.

Merkittävät ympäristönäkökohdat toimivat pohjana toimintamme kehittämiselle ja tavoitteiden asettamiselle. Olemme valinneet YK:n kestävän kehityksen tavoitteista ne, joihin pystymme liiketoiminnassamme merkittävästi vaikuttamaan. Ympäristötavoitteemme kiteytyvät kolmeen kestävän kehityksen ylätavoitteeseen: ilmastotekoihin, kestäviin kulutustottumuksiin ja veden käyttöön.

Palveluntuottajana pystymme palveluratkaisuillamme vaikuttamaan CO_2-päästöjen minimointiin, energia- ja materiaalitehokkuuteen, kiertotalouteen sekä luonnon monimuotoisuuden ylläpitämiseen. Valitsemme kumppanimme ja käyttämämme tuotteet ympäristönäkökulmat huomioiden. Palvelutuotannossa suosimme uusiutuvista raaka-aineista valmistettuja, kestäviä ja monikäyttöisiä tuotteita materiaalitehokkuuden ja kiertotalouden varmistamiseksi sekä minimoimme palvelusta syntyvän jätteen määrää. Vuodesta 2018 alkaen olemme lisänneet työvaatevalikoimaamme muovipulloista ja tekstiiliteollisuuden leikkuujätteistä valmistettuja työvaatteita. Vuonna 2020 jatkamme ympäristövastuullisten työvaatteiden käyttöönottoa henkilöstöllämme.

4.2.2 Siivouspalveluja ilman puhdistusaineita

Siivouspalvelujen ympäristövastuullisuus on kehittynyt merkittävästi uusien menetelmien, koneiden ja välineiden käyttöönottamisen myötä. Kemikaalivapaa ylläpitosiivous on muuttanut perinteistä tapaa tuottaa siivouspalveluita. Haluamme alan edelläkävijänä viedä siivouspalveluja eteenpäin kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti. Erityisesti YK:n kestävän kehityksen tavoite numero 6 ”Puhdas vesi ja sanitaatio” ohjaa toimintaamme siivouspalveluissa.

Vuonna 2019 toteuttamamme hiilijalanjälkilaskenta kuvaa siivouspalvelumme aiheuttamaa ilmastokuormaa, joka aiheutuu kasvihuonekaasupäästöistä ilmakehään. Olemme ottaneet laskennassa huomioon palveluihin liittyvät välittömät ja välilliset päästöt elinkaaren aikana. Laskenta on osoittanut merkittävimmät keinomme vaikuttaa siivouspalveluista aiheutuviin ilmastovaikutuksiin.

Siivouspalvelun ympäristövastuullisuus perustuu kemikaalien käytön sekä veden- ja energiankulutuksen minimointiin, kestäviin hankintoihin, muovin käytön vähentämiseen, kiertotalouteen sekä jätteiden tehokkaaseen kierrätykseen. Arjen ympäristövastuulliset palveluratkaisut tukevat asiakkaidemme hiilineutraaliustavoitteita, mutta vähentävät myös konkreettisesti kiinteistön ympäristövaikutuksia ja vaikuttavat kiinteistön ja sen materiaalien elinkaareen. Asiakaskohteissa toimivan henkilöstömme esimerkin kautta vaikutamme myös ympäristövastuulliseen kulutuskäyttäytymiseen.

Suosimme ympäristömerkittyjä, uusiutuvista tai kierrätetyistä raaka-aineista valmistettuja tuotteita, jotka voidaan kierrättää edelleen.

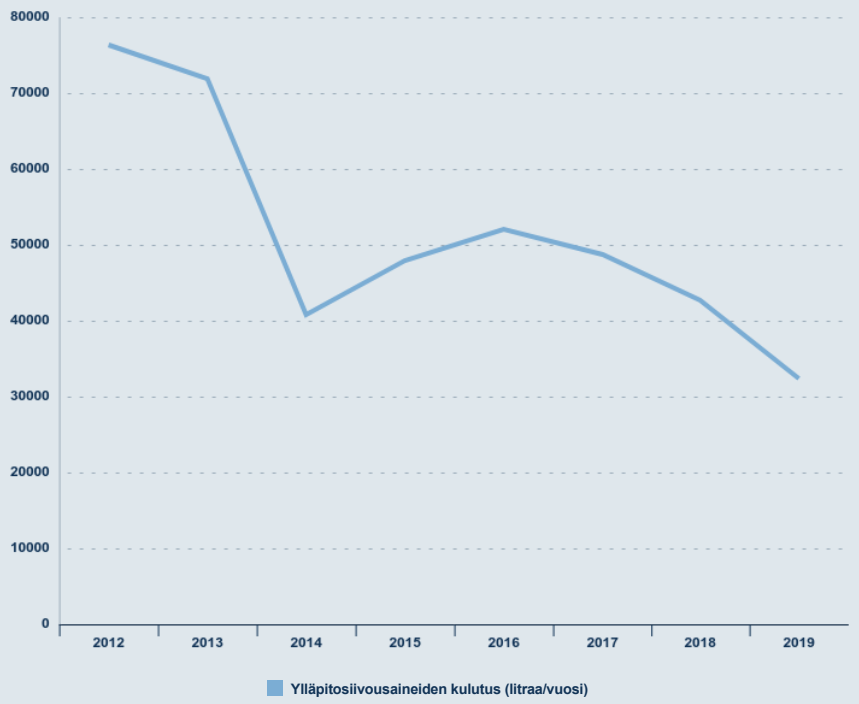
Kemikaalivapaalla ylläpitosiivouksella muokkaamme perinteisiä siivouspalveluiden toimintatapoja ja vähennämme merkittävästi kemikaalien käyttöä, muovin kulutusta ja päästöjä vesistöihin. Kemikaalivapaa ylläpitosiivous toteutetaan nimensä mukaisesti ilman puhdistusaineita – ultrapuhtaan veden, siivouskoneiden ja mikrokuitutuotteiden avulla. Kemikaaleja käytetään puhdistusaineissa erilaisiin tarkoituksiin, ja monet yhdistävät

puhtauteen hajusteilla aikaan saadun tuoksun. Uuden kemikaalivapaan ylläpitosiivousmenetelmän myötä tuemme myös ajatusta, että puhtaus ei tuoksu. Hajusteettomalla menetelmällä vaikutamme positiivisesti kiinteistön sisäilmaolosuhteisiin vähentämällä puhdistusaineista aiheutuvia sisäilmavaikutuksia.

Kestävät hankinnat ovat olennainen osa asiakkaalle tuottamaamme siivouspalvelua. Hankimme myös asiakkaidemme lukuun pehmopapereita sekä muita tuotteita, joiden hankinnassa huomioimme niiden valmistuksessa käytettävät raaka-aineet ja menetelmät. Suosimme aina ympäristömerkittyjä, uusiutuvista tai kierrätetyistä raaka-aineista valmistettuja tuotteita, jotka voidaan kierrättää edelleen materiaalina. Hyvänä esimerkkinä kiertotalouden ratkaisusta on 100-prosenttisesti kasvipohjaisten, elintarviketeollisuuden sivutuotteista valmistettujen puhdistusaineiden käyttäminen silloin, kun puhdistusaineiden käyttö on välttämätöntä.

Siivouspalvelun veden- ja sähkönkulutusta minimoimme koneellisilla menetelmillä, jotka toteutetaan vesi- ja energiatehokkailla siivouskoneilla. Vuosien 2017–2019 aikana olemme säästäneet yli 2,2 miljoonaa litraa vettä lisäämällä veden käyttöä minimoivien i-mop-yhdistelmäkoneiden käyttöä merkittävästi. Sama määrä puhdasta vettä on lahjoitettu Future Cleaning Technologiesin toimesta Made Blue -organisaatiolle kehitysmaihin.

Ylläpitosiivousaineiden kulutus



Siivousaineiden kulutus (litraa/siivooja)

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
11,9	12,9	7	8,5	9,5	9,9	8,5	6,4

4.2.3 Energiatehokkuutta kiinteistön ylläpitopalveluilla

Vuonna 2019 Energianhallintapalveluillemme myönnettiin ISO 50001 -sertifikaatti.

Palvelumme merkittävin ympäristövaikutus liittyy kiinteistöjenkäytönaikaisen energiankulutuksen hallintaan. Vuonna 2019 kiinteistön ylläpitopalvelut muodostivat noin 43 prosenttia liikevaihdostamme ja vaikutimme palveluratkaisuillamme kokonaisuudessaan jopa 1 TWh:n suuruiseen energiankulutukseen. Ammattitaitoisen henkilöstön ja kokonaisvaltaisen palvelun myötä olemme mukana pienentämässä Suomen kiinteistökannan aiheuttamia ilmastovaikutuksia. YK:n kestävän kehityksen tavoite numero 13 "Ilmastotekoja" ohjaa kiinteistön ylläpitopalveluiden liiketoimintaamme ympäristövastuullisuuden näkökulmasta.

Kiinteistöalan toimijana meillä on merkittävä rooli myös Suomen kansallisvarallisuuden ylläpidossa, josta kiinteistövarallisuus muodostaa merkittävän osan. Kehitämme ja ylläpidämme kokonaisvaltaisesti kiinteistöjen toimintakykyä ja arvoa koko kiinteistön elinkaaren ajan. Lisäksi ammattilaisemme varmistavat kiinteistön käyttäjille optimaaliset sisäilmaolosuhteet kiinteistön käyttötarkoituksen huomioiden.

Liittämällä energianhallintapalvelut kiinteistön ylläpitopalveluihin yhdistämme asiakaskohteessa toimivan kiinteistönhoitajan työt sekä teknisten asiantuntijoiden tehtävät Energianhallintakeskuksen 24/7-läsnäoloon ja energiamanagerin osaamiseen. Vuonna 2019 teimme yli 21 000 havaintoa ja toimenpide-ehdotusta asiakkaidemme taloteknisten järjestelmien käyttö- ja energiatehokkuuden kehittämiseksi. Tämä on hyvä esimerkki konkreettisista arjen toimenpiteistä, joilla vähennetään kiinteistöjen käytöstä aiheutuvia CO_2-päästöjä ja ylläpidetään rakennuskannan elinkaarta.

Vuonna 2019 Energianhallintapalveluillemme myönnettiin ISO 50001 -sertifikaatti. Sertifioidulla järjestelmällä varmistamme energianhallintapalveluidemme prosessien tehokkuuden, jatkuvan parantamisen sekä konkreettiset toimenpiteet ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi. Haluamme viedä ammattitaitoisen henkilöstömme ja kokonaisvaltaisten palveluratkaisujemme avulla asiakkaidemme kiinteistöjä kohti hiilineutraaliutta.

Oman palvelutuotannon ilmastovaikutukset

Kiertotalous, materiaalitehokkuus ja luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen näkyvät aine- ja laitevalinnoissamme.

Vuonna 2019 toteuttamamme hiilijalanjälkilaskenta kuvaa kiinteistön ylläpitopalveluistamme aiheutuvien kasvihuonekaasupäästöjen aiheuttamaa ilmastokuormaa. Laskennassa olemme ottaneet huomioon palveluun liittyvät välittömät ja välilliset päästöt elinkaaren aikana. Laskenta on osoittanut merkittävimmät keinomme vaikuttaa oman palvelutuotantomme ilmastovaikutuksiin.

Koneiden ja laitteiden käyttö muodosti hiilijalanjälkilaskennassamme merkittävän osan kiinteistön ylläpitopalvelun ilmastokuormasta. Toimintamallimme mukaisesti valitsemme aina palvelussa käytettävät laitteet ja työkoneet huomioiden niiden monikäyttöisyyden, elinkaaren ja käytönaikaiset ympäristövaikutukset. Koneiden käytössä kiinnitämme erityistä huomiota polttoaineen kulutukseen ja hiilidioksidipäästöihin. Minimoimme työkoneiden käytöstä aiheutuvia ilmastovaikutuksia suunnittelemalla töille optimaaliset reititykset ja suoritusajankohdat. Tuotantoautojen käytön tehokkuutta kehitämme uudistetun paikanninjärjestelmän avulla sekä jatkossa myös henkilöstölle suunnatulla taloudellisen ajotavan koulutuksella.

Kestävät hankinnat ohjaavat palveluntuotannossa tarvittavien tuotteiden valintaa. Kiertotalous, materiaalitehokkuus ja luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen näkyvät aine- ja laitevalinnoissamme. Valitsemme laadukkaita komponentteja rikkoutuneiden tilalle sekä varmistamme ennakkohuolloilla teknisten järjestelmien toimivuuden. Käyttämämme lämmönsiirtonesteet ovat ympäristölle turvallisia, ja olemme luopuneet ympäristöä kuormittavista viemärinavausaineista. Viemärinavauksessa käytettävät kemikaalit olemme korvanneet mekaanisilla puhdistusmenetelmillä. Vuonna 2019 40 prosenttia huoltomiehistämme on suorittanut TUKESin määrittelemän kasvinsuojelututkinnon.

Toteutamme asiakkaidemme kiinteistöihin myös kylmäaineiden vaihtoja ja täydennyksiä. Kylmäaineiden ilmastovaikutus osoittautui merkittäväksi kiinteistön ylläpitopalveluiden hiilijalanjälkilaskennassa.

4.2.4 Ravintolapalveluilla luomme kestävää ruokakulttuuria

Valmistamamme ruoka on turvallista, ja tunnemme käyttämiemme raaka-

Me ISS:llä haluamme olla rakentamassa Suomeen uudenlaista kestävää ruokakulttuuria. Raaka-ainevalinnat ja moderni reseptiikka ovat avainasemassa kulutus- ja makutottumuksien uudistamisessa. Avaamalla uusia makumaailmoja tuhansille asiakkaillemme päivittäin voimme

aineiden alkuperän.

edistää vastuullisten raaka-aineiden päätymistä entistä useampaan kotikeittiöön, osaksi arjen ruokarutiineja. YK:n kestävän kehityksen tavoite numero 12 ”Vastuullista kuluttamista” ohjaa ravintolapalveluidemme vastuullisuustyötä.

Vuonna 2019 toteuttamamme hiilijalanjälkilaskenta antaa hyvän käsityksen ravintolapalvelumme aiheuttamasta ilmastokuormasta. Laskennassa olemme ottaneet huomioon palveluun liittyvät välittömät ja välilliset päästöt elinkaaren aikana, aina ruuan alkutuotannosta lounaan valmistamiseen, tarjoiluun ja hävikkiin.

Kestävät raaka-ainevalinnat ja niiden jäljitettävyys muodostavat perustan vastuulliselle ruokakulttuurille. Valmistamamme ruoka on turvallista, ja tunnemme käyttämiemme raaka-aineiden alkuperän. Emme käytä geenimanipuloituja raaka-aineita. Käytämme kotimaisia raaka-aineita, lähi- ja luomutuotteita sekä erilaisia sertifioituja raaka-aineita. Kaikki ravintolamme ovat Portaat Luomuun -ohjelmassa vähintään tasolla kaksi.

Korvaamalla lihatuotteita kasvikunnan proteiineilla vaikutamme merkittävästi ruoan alkutuotannon ympäristövaikutuksiin, kuten luonnon monimuotoisuuteen ja ilmastonmuutoksen hillintään. Huomioimme ruokalistasuunnittelussa sesonkituotteet sekä tuotteiden hiili- ja vesijalanjäljet. Tarjoamme ravintoloissamme asiakkaille maukkaan kasvisruokavaihtoehdon päivittäin. Käyttämämme lihatuotteet ovat 100-prosenttisesti kotimaisia, ja olemme vähentäneet naudanlihan osuutta lihavalikoimassamme. Naudanlihan sijaan käytämme kotimaista rypsiporsasta ja broileria.

Huomioimme ruokalistasuunnittelussa sesonkituotteet sekä tuotteiden hiili- ja vesijalanjäljet.

Käyttämämme kalatuotteet ovat WWF:n suositusten mukaisia tai MSC- ja ASC-sertifioituja. Itämeren luonnon monimuotoisuuteen ja vesistökuormituksen vähentämiseen vaikutamme käyttämällä kotimaisella rehulla ruokittua ja Suomessa kasvatettua Benella-kalaa. Valikoimaamme kuuluu lisäksi Reilun kaupan ja Rainforest Alliancen tuotteita.

YK:n kestävän kehityksen tavoite kulutus- ja tuotantotapojen kestävyydestä sisältää myös pyrkimyksen ruokahävikin minimoimiseksi koko tuotantoketjun osalta. Vuonna 2019 olemme tehneet suunnitelmia ja toimenpiteitä ravintoloiden hävikin minimoimiseksi ja seurannan parantamiseksi. Suunnitelmallisella hävikin minimoimisella pystymme vähentämään ravintolapalvelujemme hiilijalanjälkeä lähes 10 prosenttia.

Ravintolapalveluissa noudatamme kestäviä siivous- ja puhdistusmenetelmiä. Vuonna 2019 otimme käyttöön kasvipohjaiset puhdistusaineet, jotka on valmistettu 100-prosenttisesti elintarviketeollisuuden sivutuotteista. Lisäksi käytämme ravintolasalien puhdistamisessa kemikaalivapaata siivousmenetelmää. Näin hyödynnämme siivouspalveluiden osaamista ja menetelmiä ravintolatilojen vastuulliseen siivoukseen.

4.2.5 Turvallisuuspalveluita resurssiviisaasti

Tuotamme turvallisuuspalveluja asiakkaillemme kiinteistöissä läsnä olevan henkilöstömme toimesta. Ammattilaisemme kohtaavat asiakkaidemme henkilöstön sekä vieraat tyypillisesti aulassa, vastaanottaessaan vierailijoita. Asiakkaidemme vastuullisuustavoitteet ohjaavat henkilöstömme toimintaa. Ohjaamme ja opastamme kiinteistön käyttäjiä kiinteistössä noudatettavien toimintamallien mukaisesti esimerkiksi jätteiden lajittelun, kestävien liikkumismuotojen ja ilmoittautumismenettelyjen osalta. Resurssiviisaus ohjaa toimintaamme – minimoimme turhaa raaka-aineiden käyttöä ja kierrätämme omasta toiminnastamme syntyvät jätteet. Sähköiset menetelmät puolestaan minimoivat paperin kulutusta ja tietokoneiden asetukset turhaa energiankulutusta. Tuotamme asiakkaillemme vastuullista turvallisuutta.

4.2.6 Ympäristöpalveluilla tuemme asiakkaidemme omia vastuullisuustavoitteita

Etsimme yhdessä asiakkaidemme kanssa ratkaisuja jätteiden määrän vähentämiseksi ja niiden kierrättämiseksi.

Osana kokonaispalveluratkaisuamme tarjoamme asiakkaillemme ympäristö- ja jätehuoltopalveluja. Palveluratkaisullamme vaikutamme positiivisesti asiakkaidemme kierrätys- ja kiertotalousratkaisuihin.

Ympäristöpalvelun perustan muodostavat lainsäädäntö ja jätehierarkia sekä asiakkaan omat

tavoitteet. Etsimme yhdessä asiakkaidemme kanssa ratkaisuja jätteiden määrän vähentämiseksi ja niiden kierrättämiseksi. Tärkeä osa palveluratkaisuamme on jätteiden sisälogistiikkapalvelu, joka tehostaa kohteen kierrätystä sekä minimoi jätteiden kuljetuksista aiheutuvia CO_2-päästöjä.

Räätälöimme ympäristöpalvelut kohteen tarpeiden mukaisesti niin, että ratkaisu muodostaa asiakkaalle kokonaisvaltaisen palvelun yhdistettynä monipuoliseen jäteraportointiin. Vuonna 2019 keräsimme asiakkuuksistamme yli 120:tä eri jätejaetta, jotka kaikki vietiin turvallisesti jatkokäsittelyyn. Raportointityökalumme avulla asiakkaamme voivat seurata jätemääriä

kuukausi-, kvartaali- ja vuositasolla jätelajeittain, jäteluokittain, loppusijoituskohteittain sekä vastaanottolaitoksittain. Monipuolinen raportointi tukee asiakkaitamme heidän omissa viranomais- tai muissa raportointivaatimuksissaan.

Ympäristöjohtamisen asiantuntijapalveluilla vaikutamme tehokkaasti kiinteistönkäytön aiheuttamiin ilmastovaikutuksiin. ISS Ympäristöasiantuntijat vastaavat esimerkiksi LEED-, BREEAM-, ISO 14001-, WWF:n Green Office- ja Ekokompassi-sertifiointiprojekteista.

SULJE CASE | **Meillä hävikkiviikko on joka viikko**

ISS Palvelut on osallistunut Hävikkiviikon viettoon jo seitsemän kertaa. Vuonna 2019 kampanjaviikon erityisenä teemana oli ruokahävikin vaikutukset ilmastoon. Kolmannes kaikesta kulutuksen aiheuttamasta ympäristökuormasta syntyy ruoasta.

Suomalaiset heittävät ruokaa pois keskimäärin 20–25 kiloa vuodessa henkilöä kohden. Tutkimuksissa* on havaittu, että noin kolmannes kaikesta kulutuksen aiheuttamasta ympäristökuormasta syntyy ruoasta.

Ruoan valmistukseen kulutettu energia ja työpanos valuvat hukkaan, kun ruokaa heitetään roskiin. Vähentämällä hävikin määrää voimme jokainen osaltamme pienentää ympäristöön kohdistuvaa kuormitusta.

4+1 keinoa

Tässä 4+1 tärkeää tekoa, joiden avulla ISS pienentää ravintolapalveluiden hävikkiä ympäri

vuoden:

1. Valmistamme ruokaa menekin mukaan ja jaksottamalla. Näin ruokaa jää mahdollisimman vähän yli ja jos jää, se jäähdytetään omavalvonnan mukaisesti ja myydään asiakkaille jälkikäteen.
2. Toimipaikkamme suunnittelevat ruokalistansa alusta alkaen niin, että raaka-ainekierto on tehokasta. Esimerkiksi salaattipöydän ylimääräiset tomaatit ja porkkanaraasteet lisätään keittoihin tai bolognesekastikkeisiin – näin niistä ei synny hävikkiä.
3. Hyödynnämme myös pakastetuotteita, jolloin aineksia voidaan käyttää juuri sen verran, kuin on tarpeen. Suosimme suomalaisia pakasteita, sillä niiden raaka-aineet tulevat läheltä ja hiilijalanjälki on pienempi.
4. Toimipaikkamme kirjaavat menekin ja hävikin tuotannonohjausjärjestelmään. Seurannan avulla raaka-aineiden käyttöä on voitu optimoida niin, että hävikkiä syntyy vähemmän.

+ Meillä saa santsata! Näin pyrimme kannustamaan asiakkaitamme ottamaan lautaselle kerralla vain sen verran ruokaa, kuin he todella jaksavat syödä. Opastamme asiakkaitamme myös tähteiden lajittelussa. Ympäristö kiittää!

Hävikkiviikon organisoi Kuluttaja-media.

* Tietoa kampanjasta

4.3

Henkilöstömme ympäristövastuullisuuden toteuttajana

Jokainen ISS:läinen vaikuttaa päivittäisillä valinnoillaan toiminnan ympäristövastuullisuuteen.

Me 8 000 ISS:läistä vaikutamme päivittäin arjen valinnoillamme toimintamme ympäristövastuullisuuteen. Henkilöstömme ympäristöosaamisen kehittäminen ja vastuunottoon kannustaminen ovat perusta lukuisille tapahtumille ja kampanjoille, joita toteutamme pitkin vuotta.

Ilmastoteot ja erityisesti kestävä ruokakulttuuri olivat kantavana teemana vuoden 2019 tapahtumissamme. Valtakunnallisella Energiansäästöviikolla kannustimme henkilöstöämme ilmastotekoihin vastuullisilla valinnoilla ja toteutimme ravintola-alan ammattilaistemme resepteistä sähköisen kasvisreseptikirjan innostamaan koko henkilöstöämme tutustumaan maukkaiden kasvisruokien valmistamiseen.

Keväällä osallistuimme kansainväliseen kestävän kehityksen viikkoon, joka huipentui ISS:n globaaliin Zero Waste -päivään Maailman Ympäristöpäivänä 5.6.2019. ISS Zero Waste -kampanjasitoumuksen teki lähes 18 364 ISS:läistä.

4.4

Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme

Merkittävin vaikutusmahdollisuutemme ilmastonmuutoksen hillintään piilee kiinteistöjen

Saimme vuonna 2019 energianhallintajärjestelmällemme ISO 50001 -sertifikaatin.

käytönaikaisen hiilijalanjäljen minimoimisessa asiakkaillemme tuotettujen kiinteistön ylläpito- ja energianhallintapalvelujen kautta. Samoja tekoja toteutamme kuitenkin pienemmässä mittakaavassa myös omissa toimitiloissamme muun muassa hankkimalla uusiutuvaa energiaa sekä kehittämällä toimitilojemme energiatehokkuutta. Lisäksi vaikutamme palveluistamme syntyviin CO_2-päästöihin minimoimalla ajoneuvojen ja työkoneiden käytöstä aiheutuvia päästöjä. Saimme vuonna 2019 sertifikaatin ISO 50001 -energianhallintajärjestelmällemme, jonka tavoitteena on parantaa ilmastonmuutoksen hillinnän vaikuttavuutta asiakkaille tuottamiemme energianhallintapalveluiden avulla sekä omien tilojen ja liikkumisen osalta.

4.4.1 Omien toimitilojen energian ja veden kulutus

Vuonna 2019 hankimme EECS:n *(European Energy Certificate System)* alaisia RES-GO-sähkön *(Renewable Energy Sources – Guarantee of Origin)* alkuperätakuita 1 500 MWh, mikä vastaa ISS:n omien toimipisteiden energian kulutusta vuonna 2019. Sähkön tuotantomuotona on 100-prosenttisesti suomalainen tuulivoima. Pääkonttorimme sijaitsee LEED Platina -luokituksen saaneessa business parkissa. Toimitiloista aiheutuvia CO_2-päästöjä vähensimme toteuttamalla vuonna 2019 useita tilatehokkuusprojekteja.

Käytämme toimipisteissämme kunnallista vedenjakelua, ja toiminnastamme syntyvä jätevesi menee kunnalliseen viemäriverkostoon. Omassa toiminnassamme käytämme vettä siivouspalveluissa, ravintolapalveluissa sekä kiinteistön ylläpitopalveluissa. Siivouspalveluissa minimoimme veden kulutusta erityisesti menetelmä- ja välinevalinnoin, ravintolapalveluissa muun muassa tehokkaalla tiskillä sekä suuttimien säädöillä ja kiinteistön ylläpitopalveluissa hiekan noston oikealla ajoittamisella.

ISS:n oma energian kulutus, energiaintensiteetti ja vedenkulutus

	2017	2018	2019
Sähkön kulutus, MWh*)	1 002,9	2 450,7*)	1 469,9
Sähkön ominaiskulutus, KWh/brm2	58,1	47,9	42,3
Lämmön ominaiskulutus, KWh/brm2**)	137,6	120	140,4***)
Energian ominaiskulutus, KWh/brm2	195,7	167,9	182,8***)
Veden ominaiskulutus, dm3/brm2**)	274,7	260,3	233,2

*) Vuoden 2017 laskenta perustuu mitattuun tietoon. Vuosien 2018-2019 laskenta perustuu mitatun tiedon pohjalta laskettuun sähkön kokonaiskulutukseen.

**) Laskenta perustuu mitattuihin kulutustietoihin.
***) Mitattuun tietoon perustuvien kohteiden määrä on muuttunut vuonna 2019, minkä takia luku ei ole vertailukelpoinen edellisten vuosien lukujen kanssa.

SULJE CASE | **Kohti muovitonta tulevaisuutta ISS:n pääkonttorilla**

Vähemmän muovia, kemikaaleja ja hävikkiä. ISS:n pääkonttorilla kehitetään jatkuvasti uusia keinoja, joiden avulla työn arki on yhä kestävämpää.

ISS:n pääkonttorilla Ultimes Business Gardenissa tehdään vastuullisia ympäristötekoja joka päivä. Lisäksi ympäri vuoden järjestetään useita kampanjoita ja vastuullisuuteen liittyviä teemapäiviä. Viisi käytännön keinoa, joilla ympäristö huomioidaan Ultimeksessa:

1. Muovin kierrätys ja vähentäminen

ISS on yksi ensimmäisistä yrityksistä, joka on ottanut käyttöön muovin erilliskeräyksen. Ultimeksen ravintolassa toteutettiin vuoden 2018 aikana myös muoviauditointi, jossa tarkasteltiin ravintolapalveluiden muovinkäyttöä.

– Olemme luopuneet muovipilleistä, ja esimerkiksi smoothiet tarjoillaan biohajoavissa mukeissa muovisten sijaan, kertoo ISS:n ympäristöpäällikkö **Taina Tilus**.

2. Hävikin minimointi

Ultimeksen ravintolassa minimoidaan ruokahävikkiä monin tavoin. Ravintolasta voi esimerkiksi ostaa hävikkiruokaa työpäivän päätteeksi kotiin vietäväksi.

– Kun ruoan voi ostaa työpaikalta, ei kauppaan tarvitse ajaa erikseen. Kauppamatkan poistaminen arkirutiinista pienentää hiilijalanjälkeä sekin.

3. Siivousta ilman kemikaaleja

Ylläpitosiivoukset hoidetaan pääkonttorilla ilman kemikaaleja. Kemikaalivapaa siivous keventää siivouspalveluiden ympäristökuormaa, vähentää sisäilmaan vapautuvien kemikaalien määrää ja lisää tilojen turvallisuutta.

– Myös uudenlaisten siivouskoneiden, kuten i-Mopin käyttö tekee siivouksesta entistä vastuullisempaa.

4. Kestävää liikkumista työpäivän aikana

Kaksi jopoa sekä sähkö- ja yhteiskäyttöautot liikuttavat ISS:läisiä työpäivän aikana.

– Haluamme tarjota käteviä ja ympäristöystävällisiä tapoja liikkua paikasta toiseen työpäivän aikana. Yhteiskäyttöauto on hyvä varsinkin heille, jotka eivät tule töihin omalla autolla, ja jopolla pääsee helposti lähialueen asiakkaiden luo. Henkilöstön kävelypalavereja varten on laadittu valmiita reittejä karttoineen.

5. Viestintä tukee muutoksen aikaansaamista

Ultimeksessa panostetaan myös vastuullisuusteoista viestimiseen.

– Viestintä on tärkeä osa vastuullisuustyötä. Ihmisten tietoisuuden lisääminen omista vaikutusmahdollisuuksista sekä valintojen merkityksestä on olennainen keino saada muutosta ihmisten kulutuskäyttäytymiseen. Esimerkiksi biohajoava tuote tulee osata lajitella

biojätteeseen, kun taas biopohjainen tuote ei kuulu sinne, muistuttaa Tilus.

4.4.2 Jätehuolto

Noudatamme toiminnassamme jätehierarkiaa eli lainsäädännön mukaista jätteiden etusijajärjestystä. Ensisijaisena tavoitteena on vähentää syntyvän jätteen määrää. Haluamme lisätä materiaalitehokkuutta ja varmistaa, että mahdollisimman suuri osa jätteistämme käsitellään materiaalina uusien tuotteiden raaka-aineiksi ja vasta toissijaisesti energiahyötykäytössä poltettuina. Jo vuonna 2018 olemme aloittaneet muovin erilliskeräyksen pääkonttorillamme. Tavoitteenamme on 65 prosentin kierrätysaste omissa toimipisteissämme.

Raportoimme päätoimipisteidemme jätteet ja hyötykäyttöasteet. Lisäksi ISS:llä on useita varasto- ja varikkotiloja. Vuonna 2019 päätoimipisteemme tuottivat yhteensä 60,32 tonnia jätteitä, joista materiaalikierrätykseen toimitettiin 62 prosenttia, joka jäi hieman alle tavoitteestamme. Jätteistä 1 prosentti oli vaarallisia jätteitä ja 37 prosenttia jätteistä hyödynnettiin energiantuotannossa. Jätteiden määrä väheni edellisistä vuosista. Raportoiduissa luvuissa mukana kahdeksan ISS:n päätoimipisteen jätemäärät, jotka perustuvat jätehuoltoyritysten jäteraportteihin.

Jätemäärät jätejakeittain (tonnia)

	2017	2018	2019
Tietosuojapaperi	7,4	15,5	5,2
Tietosuojamateriaali	0,0	0,1	0,0
Keräyspaperi	10,5	7,4	9,1
Keräyspahvi ja -kartonki	5,0	6,4	4,7
Biojäte	11,9	17,1	13,0
Ruokaöljyt ja -rasvat	0,0	0,0	0,1
Lasi	2,3	2,1	1,9
Metalli	2,4	2,3	2,8
Rakennusjäte	0,0	0,0	0,1
Kuormalavat	0,0	0,1	0,2
Energiajäte	6,4	9,9	7,9
Poltettava sekajäte	30,6	22,2	14,2
SE-romu	0,3	0,4	1,0
Muut vaaralliset jätteet	0,2	1,6	0,0
YHTEENSÄ	77,1	85,1	60,3

Jätteiden loppusijoitus (%)

	2017	2018	2019
Materiaalikierrätys	51	60	62
Energiahyödyntäminen	48	38	37

Vaaralliset jätteet	1	2	1
Kaatopaikkasijoitus	0	0	0

4.4.3 Kasvihuonekaasupäästöt

Toimitilojen ympäristövaikutuksiin ja päästöihin vaikutamme tilatehokkuuden optimoinnilla. Työpisteiden yhteiskäyttöisyys, työn muuttuminen entistä liikkuvammaksi sekä teknologian mahdollistama virtuaalinen työtapa ovat vähentäneet tilankäytön tarvetta. 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. Omalla pääkonttorillamme paransimme edelleen tilatehokkuutta 38 prosenttia verrattuna edelliseen vuoteen. Suunnittelemme ja rakennamme myös asiakkaillemme uusia työympäristöjä, joissa ihmiset viihtyvät ja pystyvät toimimaan tehokkaasti, tuottavasti sekä ympäristövastuullisesti.

Omien toimipisteidemme osalta vähensimme ilmastovaikutusta hankkimalla toimipisteissämme kulutetun sähkön verran päästötöntä sähköä. Hankimme EECS:n *(European Energy Certificate System)* alaisia RES-GO-sähkön *(Renewable Energy Sources – Guarantee of Origin)* alkuperätakuita 1 500 MWh. Sähkön tuotantomuotona on 100-prosenttisesti suomalainen tuulivoima.

Toimitiloihin liittyvän energiankulutuksen ohella päästöjä aiheutuu palvelutuotantoon liittyvästä liikkumisesta asiakaskohteesta toiseen, työkoneiden käytöstä sekä lentomatkustuksesta. ISS:n käyttämät autot ja työkoneet ovat leasing-autoja ja -koneita. Pääkonttorillamme on käytössä yhteiskäyttöinen sähköauto sekä kaksi polkupyörää monipuolistamassa liikkumista asiakaskohteisiin.

Työkoneista ja lentomatkustuksesta aiheutuvat CO_2-päästöt ovat vähentyneet tasaisesti. Suurimmat syyt päästöjen vähentymiseen ovat tuotannonohjaus- ja GPS-järjestelmien tehokkaampi hyödyntäminen sekä ICT-ratkaisujen kehittyminen ja käyttöönotto. Lentoja on korvattu jo usean vuoden ajan virtuaalineuvotteluin, mikä on vähentänyt lentojen päästöjä vuodesta 2012 lähtien.

Suorat ja epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt

	2017	2018	2019
Scope 1: Tuotantoautot ja työkoneet (t CO_2-ekv.)*)	3 879	3 949	4 016 **)
Scope 2: Ostettu sähkö, kaukolämpö (t CO_2-ekv.)***)	322	227	66
Scope 3: Työmatkaliikenne, liikematkat, jätehuolto (t CO_2-ekv.)	1 713	1 737	1454 ****)
Päästöintensiteetti Liikevaihtoon suhteutettuna (t CO_2-ekv./milj. €)	14,1	14,5	13,2

*) Vuosien 2017-2018 laskenta on toteutettu WWF:n Ilmastolaskurilla ja vuoden 2019 Clonetin OpenCO2.net-laskurilla.
**) Päästölaskenta on tehty Motivan käyttämien Suomen kaukolämmön ja sähkön tuotannon vuosittaisten tilastojen pohjalta. Vuoden 2019 laskennassa on käytetty myös paikallisten energiayhtiöiden ilmoittamia kaukolämmön päästökertoimia. Päästöissä ei ole huomioitu tuonti-/vientisähköä ja energiankulutuksia ei ole normitettu. Laskelmissa on huomioitu ISS:n ostama sertifioitu kotimainen tuulisähkö. Kylmäaineet eivät sisälly laskelmiin.
***) Edellisten vuosien luvuista poiketen vuoden 2019 luvussa ovat mukana myös pienkoneiden polttoaineet.
****) Edellisten vuosien luvuista poiketen vuoden 2019 luvussa ovat mukana myös hotelliyöpymiset.
Vuoden 2019 päästölaskenta on toteutettu OpenCO2.net-laskurilla.

5.1
Työllistäminen

ISS on monimuotoisuutta ja moniarvoisuutta tukeva organisaatio. Monimuotoisuus tarkoittaa ISS:llä erilaisia ihmisiä.

ISS on monimuotoisuutta ja moniarvoisuutta tukeva organisaatio, joka takaa yhdenvertaiset mahdollisuudet, oikeudet ja kohtelun kaikille. Allekirjoitimme FIBS-yritysvastuuverkoston monimuotoisuussitoumuksen ensimmäisten suomalaisyritysten joukossa syksyllä 2012.

Monimuotoisuus tarkoittaa ISS:llä erilaisia ihmisiä: maahanmuuttajia ja turvapaikanhakijoita, ikääntyviä, harjoittelijoita, osatyökykyisiä sekä koulutus-, kulttuuri- tai kokemustaustaltaan erilaisia henkilöitä. Vuonna 2019 henkilöstöstämme 12 prosenttia oli alle 25-vuotiaita ja 23 prosenttia yli 55-vuotiaita. ISS:läiset edustivat 95 eri kansallisuutta.

Teemme yhteistyötä Startup Refugeesin kanssa turvapaikanhakijoiden työllistämiseksi. Projektin tavoitteena on nopeuttaa osaavien ja motivoituneiden tulokkaiden tietä työelämään ja integroida heidät ympäröivään yhteiskuntaan. Vuoden 2019 aikana ISS tarjosi työpaikan noin 20 turvapaikanhakijalle.

ISS on monelle nuorelle ensimmäinen työpaikka ja kokemus työelämästä. Vuonna 2019 tarjosimme kesätyöpaikan lähes 800 nuorelle. Monet työntekijät työllistyivät kesän jälkeen ISS:lle vakituiseen työsuhteeseen ja monet jatkoivat työskentelyä joustavasti opintojen ohella.

Monimuotoista organisaatiota tukemalla noudatamme YK:n kestävän kehityksen tavoitteita 8 ”Ihmisarvoista työtä ja talouskasvua”, 10 ”Eriarvoisuuden vähentäminen” ja 16 ”Rauha, oikeudenmukaisuus ja hyvä hallinto”.

SULJE CASE | **”Oli hyvä päätös hakea tänne”**

ISS:llä työskentelee vuosittain noin 800 kesätyöntekijää. Kysyimme viime kesänä kolmelta kesätyöntekijältämme – Saaralta, Villeltä ja Tealta, millaisia heidän työpäivänsä ovat.

Kesätyöt ovat monelle nuorelle merkittävä etappi oman urapolun rakentamisessa. Ne antavat arvokasta kokemusta työelämästä, tarjoavat käytännön tietoa työ- ja koulutusvaihtoehdoista ja ovat mainio tapa ansaita omaa rahaa. Työantajille hyvin järjestetty kesätyökokemus on loistava mahdollisuus luoda vaikutus potentiaalisiin työntekijöihin ja kantaa yhteiskuntavastuunsa nuorten työllistäjänä.

Vastuulliseen työnantajuuteen kuuluu työntekijöiden perehdyttäminen. Jokaisen ISS:läisen velvollisuus onkin toimia esimerkkinä ja taata nuorille positiivinen kokemus. Monelle kyseessä voi olla ensikosketus työelämään. ISS on nyt yhdeksättä vuotta peräkkäin myös mukana Vastuullinen kesäduuni -kampanjassa.

Millaista oikein on olla kesätöissä ISS:llä? Mikä tekee meistä kesätyöntekijöidemme silmissä vuodesta toiseen houkuttelevan työpaikan?

Saara Siik, siivooja:

”Aloitin kesätyöt ISS:llä jo toukokuun puolivälissä. Olen nyt siivonnut aika paljon luokkahuoneita. Tuuraan kesän aikana vakituisia työntekijöitä ja olen ollut heidän perehdytettävänään. Työt ovat alkaneet mainiosti – vierelläni on koko ajan ollut joku auttamassa ja kysymässä, meneehän kaikki hyvin tai onko jotain jäänyt epäselväksi. Olen päässyt reippaasti tekemään itse töitä paikallaan seisoskelun sijaan. Se on ollut tosi tärkeä juttu omaa osaamista ajatellen.

Oli hyvä päätös hakea ISS:lle. Osallistuin kesätyönhakijoille järjestettyyn tilaisuuteen, ja minulla oli mahdollisuus vaikuttaa siihen, millaista työtä haluaisin tehdä. Täällä pystyy aidosti kertomaan mielipiteensä – pidimme hiljattain palaverin, jonka yhteydessä työntekijöillä oli mahdollisuus sanoa, onko esimerkiksi työturvallisuudessa jotakin kehitettävää. Töissä ei tarvitse murehtia jäävänsä yksin.”

Ville Salakari, kiinteistönhoitaja:

”Tämä on jo viides kesäni ISS:llä. Työskentelen ensin tuuraajana sisähuoltotehtävissä asuntokohteissa. Loppukesäksi palaan aiemmilta kesiltä tuttuihin ulkotöihin huolehtimaan pihojen siisteydestä. Ilmapiiri on ollut joka kesä erinomainen. Apua saa aina kysymällä.

Nyt olen muutamassa viikossa ehtinyt oppia todella paljon uutta. Toivottavasti myös loppukesän aikana tulee erilaisia työtehtäviä, jotta työ pysyy mahdollisimman mielenkiintoisena. Vaikka työ onkin pitkälti huoltotyötä, pidän siitä, että saan olla tekemisissä ihmisten kanssa.

Työskentely isossa organisaatiossa on ollut mielekästä: resurssit ja työvälineet ovat viimeisen päälle kunnossa. Työturvallisuudesta pidetään huolta koulutuksilla, eikä välineitä vain anneta käteen ja sanota, että "tee itse". Työn turvallisuudesta ei tarvitse stressata, koska työhön myös oikeasti opastetaan ja perehdytetään."

Tea Aikioniemi, monipalvelutyöntekijä:

"Olen työskennellyt toukokuun alusta asti pääkonttorikohteen postituksessa monipalvelutyöntekijänä. Siirryn elokuussa asiakaspalvelutehtäviin catering-puolelle, jossa työskentelen vuoden loppuun saakka. Asiat etenivät kannaltani todella nopeasti ja sujuvasti.

Töissä on ollut todella hyvä vastaanotto – meillä on mahtava tiimi, joka auttaa ja tukee toisiaan. Lisäksi yhteistyö muiden samassa kohteessa työskentelevien kanssa on saumatonta. Työporukkamme on iloinen, ja pystymme hymyllämme piristämään myös asiakkaan päivää. Olen saanut työkavereiltani ja esimieheltäni hyvää palautetta työstäni, mikä on lisännyt työmotivaatiotani entisestään.

ISS:n toiminnassa näkyy, että työntekijöitä arvostetaan. Työturvallisuudesta on tehty tapa, ja turvallisuushavaintojen tekemisen opin heti ensimmäisinä päivinä. Itsensä kehittäminen sekä uralla eteneminen ISS:llä on mahdollista, ja täällä on paljon erilaisia työmahdollisuuksia kokeiltavaksi. Toivonkin, että pystyisin työskentelemään ISS:llä myös jatkossa."

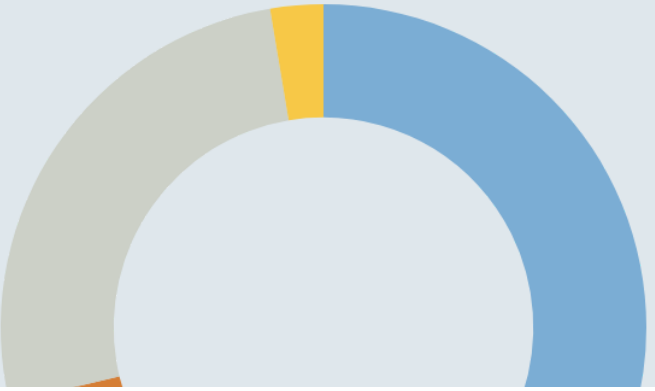
5.2 Verojalanjälki

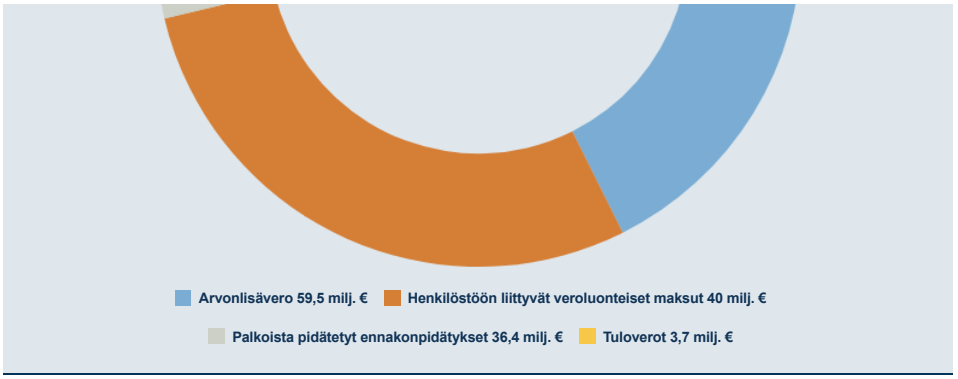
Verojalanjälki kuvaa yrityksen yhteiskunnalle tuottamaa kokonaisverohyötyä.

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

ISS:n verojalanjälki vuonna 2019 oli yhteensä 138,7 miljoonaa euroa. Henkilöstöön liittyviä veroluonteisia maksuja oli yhteensä 40 miljoonaa euroa ja työntekijöiden ennakonpidätyksiä 36,4 miljoonaa euroa. Tuloveroa ISS maksoi yhteensä 3,7 miljoonaa euroa. Arvonlisäveron osuus oli 59,5 miljoonaa euroa.

Verojalanjälki, yhteensä 139,6 miljoonaa euroa





5.3

Harmaan talouden ja korruption torjunta

ISS haluaa olla alan suunnannäyttäjä harmaan talouden torjumisessa.

ISS vastustaa korruptiota ja lahjontaa kaikissa muodoissaan. ISS:n eettiset periaatteet ja ohjeistus *(Code of Conduct)* painottavat muun muassa kilpailulainsäädännön vaatimusten mukaista ja korruption vastaisten toimintatapojen ehdotonta noudattamista kaikessa toiminnassa. Tässä toteutuu myös YK:n kestävän kehityksen tavoite 16 ”Rauha, oikeudenmukaisuus ja hyvä hallinto”.

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 suunnannäyttäjä harmaan talouden torjumisessa ja 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.

5.4

Ympäristöratkaisut ja ilmastonmuutoksen hillintä

Olemme sitoutuneet YK:n Global Compact -aloitteeseen ja tavoittelemme hiilineutraliutta 2035.

Ilmastonmuutos on yksi aikamme suurimmista haasteista, ja sen hillitsemiseksi niin yritysten kuin kuluttajienkin täytyy sitoutua löytämään uusia ja nopeita toimenpiteitä päästöjen vähentämiseksi ja muutokseen sopeutumiseksi. Me ISS:llä olemme sitoutuneet YK:n Global Compact -aloitteeseen sekä YK:n Kestävän kehityksen tavoitteisiin (SDG). Olemme valinneet tavoitteista seitsemän, joita edistämme omassa liiketoiminnassamme.

Voidaksemme ehkäistä entistä tehokkaammin palveluistamme aiheutuvia ympäristövaikutuksia ja tukea asiakkaidemme omia hiilineutraaliustavoitteita toteutimme palveluidemme hiilijalanjälkilaskennan vuodelta 2019. Laskennan perusteella olemme laatimassa omaa hiilitiekarttaa saavuttaaksemme tavoitteen olla hiilineutraali vuonna 2035.

8 000 henkilön organisaationa pystymme palveluratkaisuillamme vaikuttamaan positiivisesti Suomen kiinteistövarallisuuden CO_2-päästöjen minimointiin, energia- ja materiaalitehokkuuteen, kiertotalouteen sekä luonnon monimuotoisuuden ylläpitämiseen.

5.5
Vastuullinen hankintaketju

ISS huomioi kaikissa tarjouspyynnöissä vastuullisuusnäkökohdat.

ISS:llä on kansainvälisiä toimittajia sekä valtakunnallisia ja paikallisia toimittajia Suomessa. Lähes kaikki alihankinta tehdään Suomessa paikallisesti. Myös kansainvälisissä materiaaliostoissa käytetään paikallisia tukkureita ja logistiikkakumppaneita.

ISS huomioi kaikissa tarjouspyynnöissä vastuullisuusnäkökohdat muun muassa pyytämällä tietoja ympäristösertifikaateista ja ympäristömerkityistä tuotteista sekä tähtää vastuulliseen kuluttamiseen, joka on yksi YK:n kestävän kehityksen tavoitteista (12). Lisäksi huomioidaan kumppanin liiketoiminnan ja tuotteiden laatu, logistiset kanavat sekä turvallisuusnäkökohdat. Kumppaneiden ja tavarantoimittajien tulee täyttää seuraavat vaatimukset:

- Noudattaa Suomen lakia
- Kuuluu Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palveluun
- Täyttää ISS:n laatu- ja ympäristökriteerit
- Hyväksyy ja sitoutuu noudattamaan seuraavia dokumentteja:
    - ISS Toimittajan menettelytapasäännöt
    - ISS Yleiset sopimusehdot
    - ISS Yhteistyökumppanin turvallisuusohje
    - ISS Yhteistyökumppanin salassapitositoumus

Toimittajien laatua seurataan jatkuvasti, mittareina ovat mm. toimitusvarmuus ja reklamaatioiden määrä.

Lisäksi toimittajan tulee vuosittain vastata HSEQ-kyselyyn *(Health, Safety, Environment, Quality)*. Dokumentit ovat luettavissa ISS:n ulkoisilla verkkosivuilla.

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

Toimittajilta ostettiin vuonna 2019 palveluita 66 miljoonalla eurolla ja materiaaleja 85 miljoonalla eurolla. Materiaalihankinnoista 84 prosenttia hoidetaan sopimustoimittajien kautta.

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. Toimittajayhteistyössä tärkeää on jatkuva kehittäminen. Suurimpien toimittajien kanssa on pidetty vuodesta 2019 alkaen säännöllisesti innovointipalavereja, joiden tavoitteena on saada käyttöön uusimmat innovaatiot ja teknologiat. Niiden avulla voidaan tukea laadukasta, tehokasta ja ympäristöystävällistä palvelutuotantoa.

Vuonna 2019 tehtiin muutamia toimittaja-auditointeja. Hankintaketjun vastuullisuuden kehittämiseksi toimittaja-auditointien määrää lisätään vuonna 2020. Koko vastuullisella hankintatoiminnallaan ISS noudattaa myös YK:n kestävän kehityksen tavoitetta 16 ”Rauha, oikeudenmukaisuus ja hyvä hallinto”.

Logistiikka ja työkoneet

ISS kehittää jatkuvasti toimintaansa entistä tehokkaampien logististen ratkaisujen löytämiseksi. Työkoneissa on käytössä paikannus- ja ajonseurantalaitteet koneiden käytön ja liikkumisen optimoimiseksi. Koneet ovat uudenaikaisia, jolloin niiden päästöt ja melutaso ovat alhaiset.

Myös kaikkiin tuotantoautoihin on asennettu paikannus- ja ajonseurantalaitteet, jotta niiden

ajoreittejä voidaan suunnitella entistä tehokkaammin. Lisäksi ISS on määritellyt, että sen työsuhdeautojen CO_2-päästöt saavat olla enintään 160 g/km (WLTP). ISS:n koko autokannan keskimääräinen CO_2-päästö oli viime vuonna 141 g/km (NEDC).

Vastuullinen ruokailu

ISS Ravintolapalvelut tarjoaa suomalaisesta viljasta leivottua leipää ja käyttää suomalaisia juureksia. Kaikki käyttämämme liha, samoin kuin maito, piimä ja kananmunat ovat suomalaisilta tiloilta, jotka voidaan tarvittaessa jäljittää tarkasti. Kalat pyydetään vastuullisesti. ISS:n ravintolapalvelut kuuluu *Portaat luomuun* -ohjelmaan, jossa yhtiö on portaalla 2 kaikkien toimipisteiden osalta. Tuotteiden valinnassa ISS suosii suomalaisia ja sesongin mukaisia raaka-

aineita. Lisäksi ravintolapalveluiden toiminnassa tärkeässä osassa on ruokahävikin ennaltaehkäiseminen kaikissa ravintoloissamme.

Lue lisää vastuullisuudesta ravintolapalveluissa.

Vastuullisuus siivouksessa

Siivouksessa ISS on vähentänyt puhdistusaineiden käyttöä ottamalla käyttöön kemikaalivapaan ylläpitosiivouksen. ISS suosii puhdistusaineissa kiertotalousajattelua tukevia SURE-tuotteita sekä tiivisteitä, jotka säästävät pakkausmateriaalia ja tehostavat kuljetuksia. ISS:llä on tavoitteena kasvattaa ympäristömerkittyjen tuotteiden osuutta.

Lue lisää vastuullisuudesta siivouksessa.

5.6
Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö

Keskityimme vuonna 2019 yhteistyöhön asiakkaidemme, kumppaneidemme ja muiden yhteiskunnallisten tahojen kanssa.

Koska ISS toimii valtakunnallisesti ja laaja-alaisesti, saamme paljon hyviä yhteydenottoja ja pyyntöjä lähteä mukaan tukemaan erilaisia tahoja. Sponsorointiohjeemme mukaisesti ISS Suomi pidättäytyy tukemasta uskonnollisia organisaatioita tai toimintaa, jolla on selviä tai piilotettuja poliittisia päämääriä. Emme myöskään tee päihteisiin liittyvää sponsorointia. Sen sijaan olemme viime vuosina osoittaneet tukirahoja ISS:n omiin ammatteihin opiskeleville sekä lapsille ja nuorille, vammaisille tai erityisryhmille yhtiömme arvojen mukaisesti.

Suoran sponsoroinnin sijaan keskityimme vuonna 2019 yhteistyöhön asiakkaidemme, kumppaneidemme ja muiden yhteiskunnallisten tahojen kanssa. Startup Refugeesin kanssa jatkoimme tiivistä yhteistyötä turvapaikan hakijoiden työllistämiseksi. Euroopan unionin Erasmus+ -ohjelman myötä saimme puolestaan ensimmäisenä yrityksenä Suomessa tukea, jonka turvin oppisopimusopiskelijamme voivat hakea kansainvälistä vaihto-opiskelujaksoa. Ensimmäinen kahden viikon opintomatka toteutui joulukuussa, kun ravintolatyöntekijämme Rajeevan Selvaskantharajah matkusti Tanskaan oppimaan parhaita ravintolatyön käytäntöjä. Näillä yhteistyömuodoilla vähennämme eriarvoisuutta, joka on yksi YK:n kestävän kehityksen tavoitteista.

Vuotuista Company Dayta, jossa ISS:n johtajat menevät päiväksi työskentelemään asiakaskohteisiin eri puolille maata, vietettiin toukokuussa ympäri Suomen. Kaikki päivään osallistuvat johtajat tutustuvan sen aikana paitsi omiin asiakkuustiimeissä työskenteleviin kollegoihin ja asiakasyhteyshenkilöihin myös moniin kumppaneidemme kanssa kehitettyihin ratkaisuihin.

Vuonna 2019 jatkoimme tiivistä kumppanuutta muun muassa i-Teamin kanssa, jonka yhdistelmäkone i-Mop on yksi siivouspalvelumme vastuullisista valinnoista. ISS on Suomessa säästänyt i-Mopin käytöllä vuosien 2018 ja 2019 aikana yli 2,2 miljoonaa litraa vettä. I-Mopeilla olevan Made Blue -sertifikaatin johdosta sama määrä juomakelpoista vettä on lahjoitettu kehitysmaiden käyttöön. Lukuisat tämän kaltaiset kumppanuutemme niin ravintola- kuin

siivouspalveluissa edustavat vastuullista kuluttamista sekä vaikuttavat ilmaston hyvinvointiin ja puhtaan veden riittävyyteen, mitkä kaikki edistävät YK:n kestävän kehityksen tavoitteita.

ISS on Kiinteistötyönantajat ry- sekä Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelut MaRa ry -työnantajaliittojen jäsen. Kiinteistöpalvelu- sekä ja matkailu- ja ravintola-alan työehtosopimusten lisäksi ISS sovelsi vuonna 2019 useita muita yleissitovia työehtosopimuksia.

ISS:n toimitusjohtaja **Jukka Jäämaa** on työeläkevakuutusyhtiö Varman hallintoneuvoston jäsen sekä Elinkeinoelämän keskusliiton edustajiston jäsen. ISS:n henkilöstöjohtaja **Sari Suono-Rasehorn** on Kiinteistötyönantajat ry:n hallituksen jäsen ja työmarkkinavaliokunnan puheenjohtaja, EK:n lakivaliokunnan ja vaalivaliokunnan jäsen sekä StartUp Refugees Advisory Boardin jäsen. Talousjohtaja **Seppo Haapalainen** on Työeläkevakuutusyhtiö Elon työnantajien neuvottelukunnan jäsen ja LähiTapiola Vahinkovakuutuksen hallintoneuvoston jäsen. Kaupallinen johtaja **Soile Kankaanpää** on EK:n EU- ja kauppapoliittisen valiokunnan jäsen.

SULJE CASE | **Siivousmenetelmä, jolla on säästetty 2,2 miljoonaa litraa vettä**

MADE BLUE

ISS Suomi on säästänyt vuoden 2019 loppuun mennessä 2 236 648 litraa vettä i-Moppien käytön ansiosta. i-Mopeilla olevan Made Blue -sertifikaatin johdosta sama määrä juomakelpoista vettä on lahjoitettu kehitysmaiden käyttöön.

Siivouksen uudet innovaatiot säästävät ympäristöä ja parantavat esimerkiksi tilojen turvallisuutta. Ketterä yhdistelmäkone i-Mop on yksi siivouksen innovaatioista, joka on jalkautunut ISS Suomen siivoojien päivittäiseen työhön. Se kuluttaa vain murto-osan perinteisten siivousmenetelmien käyttämästä vesimäärästä ja on siten paitsi työtä tehostava, myös

ympäristöystävällinen ratkaisu. i-Mopin käyttö vähentää myös siivousaineiden tarvetta, sillä hyvä puhtaustulos saadaan aikaiseksi ilman kemikaaleja.

– i-Mopit ovat omassa segmentissään meidän eniten kasvava konemalli, ISS:n siivous- ja toimistopalveluiden tuotejohtaja **Minna Konttila** kertoo.

ISS:llä i-Moppeja on käytetty vuodesta 2017 asti. Vuoden 2019 loppuun mennessä i-Moppeja oli käytössä jo noin 400. Niiden ansiosta vettä on säästetty perinteisiin menetelmiin verrattuna yli 2,2 miljoonaa litraa.

Ihminen tarvitsee päivässä 20 litraa vettä selviytyäkseen. 1 000 litraa puhdasta vettä riittää puolestaan juoma- ja käsienpesuvedeksi yhdelle lapselle kokonaiseksi vuodeksi. ISS Suomen käytössä olevien i-Moppien säästämät vesilitrat riittävät siis satojen lasten käyttötarpeisiin.

– Olemme erittäin ylpeitä siitä, että voimme i-Mop-koneiden hankinnan avulla olla mukana auttamassa maailman lapsia. Yhteistyötä Suomen i-Teamin kanssa on tehty vasta reilun vuoden verran, mutta sillä on jo nyt erittäin iso merkitys sekä kehitysmaiden lapsille että meidän päivittäiselle siivoustyölle.

Mikä on Made Blue -sertifikaatti?

i-Moppien valmistaja i-Team Global toimii yhteistyössä Made Blue -organisaation kanssa. Made Blue laskee i-mopin käytön vesijalanjäljen ja lahjoittaa vastaavan litramäärän kehitysmaihin yhteistyöorganisaatioiden ja hyväntekeväisyysjärjestöjen kautta. Säästetty vesi päätyy niiden käyttöön, jotka eniten sitä tarvitsevat.

Raportointiperiaatteet

Yritysvastuuraportissa esitetyt tiedot perustuvat ISS:n ja sen yhteistyökumppaneiden järjestelmien lukuihin.

ISS Palvelut Oy:n yritysvastuuraportti 2019 sisältää perustiedot ISS Palvelut Oy:n taloudellisesta, yhteiskunnallisesta sekä ympäristöön ja henkilöstöön liittyvästä toiminnasta 1.1.–31.12.2019. ISS:n edellinen yritysvastuuraportti julkaistiin 21.3.2019. Seuraava ISS:n yritysvastuuraportti julkaistaan keväällä 2021.

ISS on raportoinut toiminnastaan Global Reporting Initiativen (GRI) laatiman kestävän kehityksen raportointiohjeiston mukaisesti vuosittain vuodesta 2012 lähtien. Tämä raportti on laadittu GRI-standardien peruslaajuuden (Core) mukaisesti. Olennaisuusanalyysi päivitettiin vuonna 2018. Osa raportoitavista mittareista poikkeaa vuodesta 2017, mutta muutokset ovat pääosin pieniä. Aihekohtaiset tiedot on esitetty ISS:lle olennaisista näkökohdista.

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

Raportin sisällön vertailu GRI-standardeihin on esitetty alla olevassa GRI-taulukossa. Raporttia ei ole varmennettu ulkopuolisen toimijan toimesta.

Raportti julkaistaan suomeksi. Raportin pdf-version voi ladata raporttisivulta.

Olennaisten vaikutusten tunnistaminen ja raportin sisällön määrittelyprosessi

ISS kartoitti ja päivitti syksyllä 2018 toimintansa vaikutuksia ja keskeisiä vastuullisuusteemoja sisäisen työskentelyn sekä sidosryhmätutkimuksen avulla. Edellinen olennaisuusanalyysi oli tehty vuonna 2015. Prosessi oli osa ISS:n toiminnan kehittämistä sekä siirtymistä GRI:n G4-pohjaisesta yritysvastuuraportoinnista GRI-standardien käyttöön.

Olennaisuusanalyysin avulla tunnistettiin ISS:n arvoketjussa olennaiset taloudelliset, ympäristö- ja sosiaaliset vaikutukset sekä vaikutuksia yhteiskuntaan ja sidosryhmiin. Arvoketjun ja olennaisten vaikutusten määrittelyssä huomioitiin ISS:n toimintaan vaikuttavia megatrendejä.

Sidosryhmätutkimuksessa pyydettiin niin sisäisten kuin ulkoisten sidosryhmien näkemyksiä ISS:n toiminnasta, vastuullisuudesta ja tärkeimmistä kehityskohteista.

Sidosryhmätutkimuksen keskeisiä tuloksia käytiin läpi ISS:n sisäisessä työpajassa, johon osallistui edustajia ISS:n eri yksiköistä. Lisäksi teemoja ja painopisteitä jatkotyöstettiin sisäisissä palavereissa.

Tunnistetut yritysvastuun näkökohdat priorisoitiin niiden liiketoiminta- ja sidosryhmävaikutusten perusteella. Sidosryhmätutkimuksen ja sisäisen työskentelyn tuloksena

hahmottui kuusi eri osa-aluetta, jotka ovat ISS:n vastuullisen toiminnan toteutumisen kannalta keskeisiä. Näitä ovat:

- Asiakkaiden yritysvastuutavoitteiden tukeminen
- Eettinen ja läpinäkyvä liiketoiminta, vastuullinen toimintatapa
- Henkilöstöstä huolehtiminen
- Ilmastonmuutoksen hillintä ja ympäristövastuullisuus
- Kokonaisvaltainen hyvinvointi
- Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Yritysvastuuraportoinnin lähtökohtana ovat edellä mainitut osa-alueet. Rakenteellisesti raportissa kerrotaan ISS:n toiminnasta ja vuodesta 2019 asiakas-, henkilöstö-, ympäristö- ja yhteiskunnallisten vaikutusten kautta. Lisäksi kerrotaan ISS:stä yrityksenä.

GRI-taulukko

Tunnus	GRI:n sisältö	Sijainti raportissa	Lisätietoja
GRI 102 - Yleinen sisältö			
Organisaation kuvaus			
102-1	Raportoivan organisaation nimi	1.2 ISS lyhyesti	
102-2	Toimialat, brändit, tuotteet ja palvelut	1.2 ISS lyhyesti	
102-3	Organisaation pääkonttorin sijainti	1.2 ISS lyhyesti	
102-4	Toimintamaat	1.2 ISS lyhyesti	
102-5	Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	1.2 ISS lyhyesti	
102-6	Markkina-alueet, toimialat	1.2 ISS lyhyesti	
102-7	Raportoivan organisaation koko	1.2 ISS lyhyesti	
102-8	Tietoa palkansaajista ja muista työntekijöistä	3.1 Luotettava ja turvallinen työpaikka	
102-9	Toimitusketju	5.5 Vastuullinen hankintaketju	
102-10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	1.2 ISS lyhyesti 5.5 Vastuullinen hankintaketju	
102-11	Varovaisuusperiaatteen soveltaminen	ISS-konsernin vuosikertomus ISS-konsernin yritysvastuuraportti	
102-12	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	1.7 Johtaminen 4.2 Kestävä kehitys palveluissamme 5.4 Ympäristöratkaisut ja ilmastonmuutoksen hillintä 5.6 Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö	

102-13	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	5.6 Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö	
Strategia			
102-14	Toimitusjohtajan katsaus	1.1 Toimitusjohtajan katsaus	
102-15	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	1.3 Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset 1.8 Riskienhallinta 1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat	
Eettiset toimintaperiaatteet			
102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	1.7 Johtaminen	
102-17	Epäiltyjen väärinkäytösten ilmoittaminen	1.7 Johtaminen	
Hallitus			
102-18	Hallintorakenne	1.6 Organisaatio	
102-19	Vastuunjako	1.6 Organisaatio 1.7 Johtaminen	
102-20	Vastuuhenkilöt	1.7 Johtaminen	
102-21	Sidosryhmien kuuleminen	1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat 5.6 Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö 6.0 GRI	
102-22	Hallituksen kokoonpano	1.6 Organisaatio	
102-23	Hallituksen puheenjohtaja	1.6 Organisaatio	
Sidosryhmät			
102-40	Luettelo organisaation sidosryhmistä	1.3 Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset 1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat 5.6 Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö	
102-41	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	3.1 Luotettava ja turvallinen työpaikka 3.6 Palkitseminen	Suomessa kaikki työntekijät kuuluvat TES:n piiriin.
102-42	Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	1.3 Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset 1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat 5.6 Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö 6.0 GRI	
102-43	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	1.7 Johtaminen 1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat 3.3 Henkilöstön hyvinvointi	
102-44	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	1.3 Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset 1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat 6.0 GRI	
Raportointitapa			
102-45	Tilinpäätökseen sisältyvät yhtiöt	1.2 ISS lyhyesti 6.0 GRI	
102-46	Raportin sisällön määrittely	1.1 Toimitusjohtajan katsaus 1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat 6.0 GRI	
102-	Olennaiset näkökohdat	1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat	

102-47	Olennaiset näkökohdat	1.5 Keskeiset vastuullisuusteemat	
102-48	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	6.0 GRI	
102-49	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarajoissa	6.0 GRI	
102-50	Raportointijakso	6.0 GRI	
102-51	Edellisen raportin päiväys	6.0 GRI	
102-52	Raportin julkaisutiheys	6.0 GRI	
102-53	Yhteystiedot, josta kysyä raporttiin liittyviä lisätietoja	Yhteystiedot etusivun alalaidassa.	
102-54	GRI-standardien mukainen raportoinnin kattavuus	6.0 GRI	
102-55	GRI-sisältötaulukko	6.0 GRI	
102-56	Raportoinnin varmennus	6.0 GRI	
GRI 103 - Johtamismalli			
103-1	Olennaisia näkökohtia koskevat laskentarajat	6.0 GRI	
103-2	Johtamismallin osatekijät	1.7 Johtaminen	
103-3	Johtamismallin arviointi	1.7 Johtaminen 4.1 Ympäristövastuullisuuden jatkuvaa parantamista	

Aihekohtainen sisältö

Tunnus	GRI:n sisältö	Sijainti raportissa	Lisätietoja
200 - Taloudelliset vaikutukset			
Taloudelliset tulokset			
201-1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	1.5 Taloudelliset tunnusluvut	
201-2	Ilmastonmuutoksen taloudelliset seuraamukset ja muut riskit ja mahdollisuudet organisaation toiminnalle	1.3 Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset 2.4 Ympäristövastuullisia palveluja asiakkaille 4.2 Kestävä kehitys palveluissamme 5.4 Ympäristöratkaisut ja ilmastonmuutoksen hillintä	
Välilliset taloudelliset vaikutukset			
203-2	Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus	1.3 Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset 5.1 Työllistäminen 5.2 Verojalanjälki 5.5 Vastuullinen hankintaketju	
Hankintakäytännöt			
204-1	Ostot paikallisilta toimittajilta	5.5 Vastuullinen hankintaketju	Ostojen euromääriä ei ole raportoitu alueittain.
Korruptionvastaisuus			
205-1	Liiketoiminnot, joille on tehty korruptioon liittyvä riskianalyysi	1.7 Johtaminen	

205-1	Liiketoiminnot, jolle on tehty korruption liittyvä riskianalyysi	1.1 Johtaminen 5.3 Harmaan talouden ja korruption torjunta	
205-2	Korruption vastaisiin politiikkoihin ja menettelytapoihin liittyvä viestintä ja koulutus	5.3 Harmaan talouden ja korruption torjunta	
300 - Ympäristövaikutukset			
Materiaalit			
301-1	Materiaalien käyttö painon tai määrän mukaan	4.4 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme	
301-2	Kierrätettyjen materiaalien käyttö	4.4 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme	
Energia			
302-1	Organisaation oma energiankulutus	4.4 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme	
302-2	Organisaation ulkopuolinen energiankulutus	4.2 Kestävä kehitys palveluissamme	Raportoitu osittain (kokonaisenergiankulutus, johon ISS:n toiminta vaikuttaa).
302-4	Energiankulutuksen vähentäminen	2.4 Ympäristövastuullisia palveluja asiakkaille 4.4 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme	
Vesi			
303-3	Kierrätetty ja uudelleenkäytetty vesi	4.4 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme	
Luonnon monimuotoisuus			
304-2	Toiminnan, tuotteiden ja palvelujen vaikutus luonnon monimuotoisuuteen	4.2 Kestävä kehitys palveluissamme	
Päästöt			
305-1	Suorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 1)	4.4 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme	
305-2	Epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 2)	4.4 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme	
305-3	Muut epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 3)	4.4 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme	
305-5	Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen	4.4 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme	
Päästöt vesistöihin ja jätteet			
306-1	Päästöt vesistöihin	2.4 Ympäristövastuullisia palveluja asiakkaille 4.2 Kestävä kehitys palveluissamme	
306-2	Jätteiden kokonaismäärä jaoteltuna jätelajeittain ja käsittelytavan mukaisesti	4.4 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme	
Ympäristölainsäädännön noudattaminen			
307-1	Ympäristölainsäädännön ja -säännösten rikkominen	4.1 Ympäristövastuullisuuden jatkuvaa parantamista	
Toimittajien ympäristöarvioinnit			

308-1	Osuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu ympäristökriteerien mukaisesti	1.7 Johtaminen 5.5 Vastuullinen hankintaketju	
400 - Sosiaaliset vaikutukset			
Työsuhteet			
401-1	Uuden palkatun henkilöstön määrä ja vaihtuvuus	5.1 Työllistäminen	Raportoitu osittain.
Työterveys ja -turvallisuus			
403-1	Työntekijöiden edustus virallisissa henkilöstön ja johdon yhteisissä työterveys- ja turvallisuustoimikunnissa	3.3 Henkilöstön hyvinvointi 3.4 Työturvallisuus	
403-2	Tapaturmatyypit, tapaturmataajuus, ammattitautitaajuus, menetetyt työpäivät, poissaolot ja kuolemantapaukset	3.4 Työturvallisuus	
Koulutukset			
404-1	Keskimääräiset koulutustunnit vuodessa henkilöä kohden	3.5 Koulutus ja osaamisen kehittäminen	Raportoitu koulutuspäivien määrä. Ei raportoitu sukupuolen mukaan.
404-2	Osaamisen kehittämiseen ja muutokseen liittyvät ohjelmat	3.5 Koulutus ja osaamisen kehittäminen	
404-3	Säännöllisten suoritusarviointien ja kehityskeskustelujen piirissä olevan henkilöstön osuus	3.5 Koulutus ja osaamisen kehittäminen	
Monimuotoisuus ja yhdenvertaiset mahdollisuudet			
405-1	Hallinnon ja henkilöstön monimuotoisuus	1.6 Organisaatio 3.1 Luotettava ja turvallinen työpaikka 5.1 Työllistäminen	
Toimittajien sosiaalinen arviointi			
414-1	Toimittajat, jotka on arvioitu sosiaaliseen vastuuseen liittyvien kriteerien mukaisesti	1.7 Johtaminen 5.5 Vastuullinen hankintaketju	