

Toimitusjohtajan katsaus



Taaksepäin katsotaan aina nykyhetken valossa. Kirjoittaessani tätä katsausta ISS Suomen vuoteen 2021 Euroopan yllä on iso varjo. Konfliktitilanne Ukrainassa ja sitä edeltäneet kaksi koronapandemian vuotta aiheuttavat valtavaa stressiä meille ISS:läisille, meidän asiakkaillemme ja kumppaneillemme – aivan kuten sinullekin. Koko maailmalle.

Osana läntistä Eurooppaa olemme kuitenkin saaneet nähdä, että yhtenäisyys on äärimmäisen vahva arvo. Yhtenäisyys on myös arvo, jonka ISS globaalisti lisäsi vuonna 2021 yrityksemme neljän aiemman arvon joukkoon. Vastuullisuus, rehellisyys, yrittäjäys ja laatu edellyttävät kaikki yhtenäistä tapaa toimia, yhtenäistä yrityskulttuuria, joka meillä ISS:llä merkitsee monimuotoisuuden arvostamista. Suomessa me ISS:läiset edustamme 93 eri kansallisuutta, me tulemme eri ikäryhmistä, me edustamme eri sukupuolia, me olemme kaikin tavoin erilaisia – kukin omanlaisiamme – mutta ISS:läisinä yhdenvertaisia. Meitä ohjaavat yhteiset tavoitteet ja periaatteet.

Ammattilaistemme työn merkitys on konkretisoitunut

Vuosi 2021 oli kokonaisuudessaan koronapandemian värittämä. Asiat ovat harvoin mustavalkoisia, eivätkä ne sellaisia ole koronapandemiassakaan olleet; vaikka aika on ollut raskasta, on se meille yrityksenä tuonut myös monia mahdollisuuksia. Jo 2020 alkanut siivoustyön ja monien muiden palvelualojen näkyvyyden kehittyminen on jatkunut myönteisenä. Puhdasta, toimivaa, tuottavaa työympäristöä arvostetaan aivan uudella tavalla. Olen ollut iloinen nähdessäni ammattilaistemme työn merkityksen konkretisoituvan kaikille, niin omille osaajillemme kuin asiakkaillemme.

Jotta olemme palvelua pystyneet haastavissa olosuhteissa tuottamaan, on se edellyttänyt meiltä moniammatillista yhteistyötä. Kahden vuoden ajan, jokaisena viikkona, koronaviruspoikkeustyöryhmämme on kokoontunut käsittelemään virustilanteen kehittymistä ja sen vaikutuksia. Näiden tietojen perusteella olemme oikea-aikaisesti ja ennakoiden viestineet ISS:läisille terveysturvallisia työskentelytapoja. Sairauspoissaoloprosenttimme on pysynyt koronaviruspandemian ajan vuoden 2019 tasolla, mikä kertoo onnistumisestamme.

Olemme jatkaneet myös mielen hyvinvointipalveluidemme kehittämistä. Koronaviruspandemia ei ole ollut uhka vain fyysiselle terveydelle, vaan myös mielen hyvinvoinnille. Osoituksena tästä työstä saimme huhtikuussa 2021 MIELI ry:n myöntämän Hyvän mielen työpaikka® -merkin.

Tiedot ja taidot ajan tasalla

Terveys on osa turvallisuuttamme, ja turvallisuus on osa terveyttä. Jo useiden vuosien ajan olemme ISS:llä vahvistaneet turvallisuuskulttuuriamme. Haluamme, että jokainen ISS:läinen pääsee terveenä töistä kotiin, jokainen päivä, aina eläkeikään saakka. Vuonna 2021 päätimme, että jatkossa seuraamme yhä tarkemmin kaikkien työpaikka- ja työmatkatapaturmien laskevaa kehitystä, poissaoloon johtavien LTI-tapaturmien lisäksi.

Olen sitä mieltä, että jokainen tapaturma on turha. ISS:läisenä olen oppinut, itsekin kantapään kautta, että oikeat suojaimet oikeaan tehtävään ja sääolosuhteisiin auttavat pysymään pystyssä ja tekemään työtehtävän turvallisesti. Olen myös oppinut, että ympäristön aktiivisella havainnoinnilla ja epäkohtiin puuttumisella voi auttaa paitsi itseään myös muita. Tämän saman ovat sisäistäneet myös tuhannet työntekijämme.

Yrityksenä tuemme työturvallisuuskulttuurin kehittymistä aktiivisella, monikanavaisella viestinnällä sekä turvallisuushavaintojen tekemistä ja riskienarviointia helpottavalla sovelluksella. Työturvallisuuskulttuurin juurruttaminen alkaa perehdytyksestä ja on mukana ISS:läisen urapolun eri koulutusvaiheissa.

Laaja koulutustarjontamme onkin valttikorttimme työnantajana. Tuomalla koulutuksemme kaikkien ISS:läisten ulottuville varmistamme, että ammattilaistemme tiedot ja taidot pysyvät ajan tasalla. Samalla tarjoamme mahdollisuuksia hyvin monipuolisiin urapolkuihin.

Jotta sinulla on hyvä olla – työpaikallasi ja yhteisellä maapallollamme

Haastavina aikoina sosiaalisen vastuun merkitys kasvaa. Yhtenä Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista meillä onkin monella tapaa tärkeä rooli sosiaalisesti ja yhteiskunnallisesti. Esimerkiksi palkkaamalla satoja kesätyöntekijöitä olemme monelle nuorelle ensimmäinen työpaikka ja samalla

työpaikka, joka kasvattaa nuoren luottamusta työelämään. Pidämme kunnia-asiana sitä, että niin nuoret osaajamme kuin kaikki muutkin ammattilaisemme voivat olla ylpeitä siitä, että ISS noudattaa tinkimättömästi eettisiä liiketoimintaperiaatteita ja hyvää hallintotapaa.

Tätä myös sidosryhmämme pitivät tärkeänä olennaisuusanalyysissa, jonka toteutamme kolmen vuoden sykleissä, viimeksi syksyllä 2021.

Sosiaalisen vastuun ja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden lisäksi meitä ja meidän palvelutuotantoamme ohjaavat kestävä kehityksen periaatteet. Meillä on yhteinen ympäristö ja yhteinen maapallo, ja ISS:nä me haluamme osaltamme tehdä parhaamme ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi. Ympäristövastuullisten näkökohtien huomioiminen on meillä syvään juurtunutta ajattelua, joka johtaa palveluidemme kehittämistä.

Suomessa tavoitteemme on olla hiilineutraali vuonna 2035. Samalla kun määrätietoisesti pienennämme yrityksemme hiilijalanjälkeä, kasvatamme hiilikädenjälkeämme eli sitä mittavaa positiivista vaikutusta, joka palveluillamme on ympäristöön: lisäämme kiinteistöjen energiatehokkuutta, siivoamme mahdollisimman kemikaalivapaasti ja vedenkäyttöä minimoiden moderneilla siivouskoneilla, luomme kestävä ruokakulttuuria korvaamalla ravintoloissamme lihatuotteita kasvikunnan proteiineilla.

Kaikilla vastuullisen toimintamme ulottuvuuksilla palvelemme toimintamme tarkoitusta: Teemme maailmasta toimivan luomalla tiloja, joissa on hyvä olla. Luomme näitä tiloja asiakkaillemme, asiakkaidemme henkilöstölle, omille työntekijöillemme – kaikille, jotka työskentelevät, asioivat tai vierailevat kiinteistöissä, joissa ISS:n ammattilaiset siivoavat, kokkaavat, tervehtivät aulassa, vastaavat kiinteistönhuollosta ja tekniikan toimivuudesta, tekevät tiloista turvallisia. Huolehtivat, että sinun arkesi toimii ja sinulla on tänään ja tulevaisuudessa hyvä olla. Työpaikallasi, suomalaisessa yhteiskunnassa, yhteisellä maapallollamme.

Helsingissä maaliskuussa 2022

Jukka Jäämaa
Toimitusjohtaja

1.2

ISS lyhyesti

Teemme maailmasta toimivan luomalla tiloja, joissa on hyvä olla.

ISS Palvelut on Suomen johtava kiinteistö- ja toimitilapalveluyritys ja yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista. Tehtävänäamme on luoda asiakkaillemme palvelukokonaisuus, joka kehittää asiakkaan liiketoimintaa tekemällä ympäristöstä toimivan, älykkään ja tuottavan. Kun arki on sujuvaa, asiakkaamme voivat keskittyä omaan ydinliiketoimintaansa. Lyhyesti sanottuna: Teemme maailmasta toimivan luomalla tiloja, joissa on hyvä olla.

Kokonaispalvelumme koostuu siivous-, kiinteistö-, ravintola- ja työpaikkapalveluista. Rakennamme palveluratkaisustamme aina asiakkaan näköisen: ratkaisu perustuu asiakkaan toimintaympäristön ja ydinliiketoiminnan tuntemukseen.

ISS toimii valtakunnallisesti noin 300 kunnassa ja työllistää 7 756 työntekijää. Liikevaihtomme vuonna 2021 oli 423 miljoonaa euroa. Pääkonttori sijaitsee Helsingissä.

1.2.1 ISS:n arvot

Jokainen ISS:n työntekijä on tärkeä, kun teemme maailmasta toimivan luomalla tiloja, joissa ihmisten on hyvä olla. Siksi me kaikki elämme ISS:n arvojen mukaisesti. Arvot ovat periaatteita, jotka ohjaavat päivittäistä toimintaamme. Ne opastavat meitä olemaan erinomaisia palveluammattilaisia ja vastuullisia kansalaisia.

Arvomme, jotka ohjaavat jokaisen ISS:läisen päivittäistä toimintaa, ovat **yhtenäisyys, rehellisyys, vastuullisuus, yrittäjäjys ja laatu.**



1.2.2 ISS-konserni ja omistus

ISS Palvelut on osa kansainvälistä, vuonna 1901 Tanskassa perustettua ISS-konsernia, joka toimii yli 30 maassa. Konsernin pääkonttori sijaitsee Kööpenhaminassa. ISS:n maailmanlaajuinen liikevaihto vuonna 2021 oli 9,6 miljardia euroa, ja globaalisti ISS:n palveluksessa oli noin 355 000 henkilöä.

ISS-konsernin pääomistajat KIRKBI Invest A/S, Longview Partners Ltd., Vulcan Value Partners ja Incentive A/S omistavat yhteensä noin 35 prosenttia ISS-konsernista. ISS on listautunut maaliskuussa 2014 Kööpenhaminan pörssiin (NASDAQ OMX Copenhagen).

1.2.3 ISS:n palvelut

Kokonaispalveluratkaisut

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 palveluratkaisu on erityisen motivoiva.

Siivouspalvelut

ISS:n siivouspalveluihin kuuluvat erilaisten kiinteistöjen ylläpito- ja perussiivouspalvelut sekä erikoissiivoukset. Laadukkaalla ja oikein tehdyllä siivouksella takaamme kiinteistöjen turvallisuuden, puhtauden ja viihtyvyyden. Asiakslähtöinen 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.

Kiinteistöpalvelut

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 hoidetaan 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.

Asiakslähtöinen toimintatapa on avain onnistumiseen.

Palvelumme joustaa tarpeiden muuttuessa ja kehitty yhteisten tavoitteiden mukaisesti.

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.

Työpaikkapalvelut

Työpaikkapalveluissamme korostuu palvelupolkuajattelumme: vastaamme kiinteistön kaikista palveluista niin, että kiinteistön käyttäjien arki on sujuvaa.

Keskeinen osa tätä palvelupolkua on turvallisuus. Turvallisuusajattelu onkin osa kaikkea toimintaamme. Tarjoamme asiakkaalle turvallisuusasiantuntijuuden, kehitämme asiakkaalle sopivan mallin turvallisuudesta huolehtimiseen ja johdamme 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 näin merkittävästi asiakkaidemme palvelukokemukseen. Turvatekniikan operaatiot hankimme alan parhaan kumppaniverkoston kautta. Kumppanivalinnassa painotamme innovatiivisuutta ja alan edelläkävijyyttä. Hyödynnämme kiinteistön eri järjestelmistä saatavaa dataa turvallisuuden kehittämiseen ja vastaavasti tuemme muuta palvelukokonaisuuttamme turvallisuuspalveluiden henkilökunnan osaamisella.

Työpaikkapalveluitamme ovat myös niin sanotut hoituupalvelut, joita ovat kaikki viihtyisyyttä ja arjen helpoutta tukevat palvelut assistenttipalveluista pesulapalveluihin. Työpaikkapalvelumme kulmineeruvat palvelualueeseen, jonka ystävällinen henkilökunta saa niin asiakkaamme työntekijät kuin vieraat tuntemaan olonsa tervetulleeksi ja kotoiseksi.

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.

1.3

Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset

Pyrimme ratkaisullamme minimoimaan negatiivisia ympäristövaikutuksia ja vahvistamaan myönteisiä vaikutuksia elinympäristöömme.

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

Arvonluonnin kuvaus perustuu kolmen vuoden syklissä toteuttamaamme sidosryhmätutkimukseen (viimeisin syksyllä 2021), ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa tekemiimme analyyseihin ja käymiimme 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 yritys vastuun tarkasteleminen arvonluonnin näkökulmasta avaa uusia näkökulmia vaikutustemme ja onnistumisemme tunnistamiseen sekä toiminnan kehityskohtien havaitsemiseen.

ISS:n arvonluontiketju ja toiminnan vaikutukset on kuvattu kokonaisuudessaan arvonluontikuvassa tämän luvun lopussa.

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 ovat digitalisoituneet nopeasti. Koronapandemia on kiihdyttänyt useiden digitaalisten ratkaisujen kehittämistä ja käyttöönottoa. 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 ovat akuutteja kriisejä, joiden hillitseminen ja joihin sopeutuminen edellyttävät mittavia ja kiireellisiä toimenpiteitä koko yritysmaailmalta. YK:n kestävän kehityksen tavoitteiden saavuttaminen on yhtä paljon yritysten kuin valtioiden, kuntien ja yksilöiden vastuulla. Ihmiskunnan selviytyminen on riippuvainen ratkaisuisista, joita eri toimijat tekevät ympäristön hyvinvoinnin turvaamiseksi.

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 ehkäisemään palveluistamme aiheutuvia ympäristövaikutuksia sekä tukemaan asiakkaidemme omia hiilineutraaliustavoitteita, olemme asettaneet tavoitteeksemme olla hiilineutraali vuonna 2035.

Luonnon monimuotoisuuden turvaaminen sekä luonnonvarojen kestävä käyttö edellyttävät oman toiminnan luontohaittojen systemaattista minimointia sekä tarkkaa ja pitkäjänteistä raaka-aineiden käytön suunnittelua ja resurssitehokasta käyttöä. Tavoitteenamme on käyttää ravintolapalveluissamme tuotteita, jotka sisältävät ainoastaan 100-prosenttisesti sertifioitua palmuöljyä vuoteen 2023 mennessä.

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.

Demografiset muutokset

Väestön ikärakenteen muutokset ja maahanmuuton tuomat kulttuuriset vaikutukset tuovat sekä paljon mahdollisuuksia että haasteita. Tämä vaikuttaa rooliimme työnantajana sekä tuottamiimme palveluihin. Kilpailu osaavasta ja motivoituneesta työvoimasta kiristyy. Merkittävänä työllistäjänä ISS:n on pystyttävä tarjoamaan entistä joustavampia työsuhteita, jotka palvelevat erilaisia elämäntilanteita ja toiveita, jotka liittyvät niin työaikoihin, työsuhteiden pituuksiin, työnteon malleihin kuin työn merkityksellisyyteen. 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, hybridityö, uudenlaiset osaamisen tarpeet, työurien pidentyminen ja ammattirajojen hälväminen muuttavat tapaamme tehdä töitä. Esimerkiksi digitalisaation myötä ja koronaviruspandemian kiihdyttämänä 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

Arvonluonnin keskeisin ajuri ja suurin resurssimme on ammattitaitoinen ja sitoutunut henkilöstö. Palvelualttiin ja osaavan henkilökunnan avulla luomme arvoa kaikille sidosryhmillemme: asiakkaille, henkilökunnalle, tavarantoimittajille, 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

*Palvelualttiin ja osaavan
henkilökunnan avulla luomme arvoa
kaikille sidosryhmillemme.*

Resurssiemme avulla tuotamme asiakkaillemme kokonaispalvelun, joka rakentuu siivous-, kiinteistö-, ravintola- ja työpaikkapalveluista, mukaan lukien turvallisuuspalvelut. 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 uusi, vuonna 2021 perustettu Operations Performance -yksikkö tukee liiketoimintamme suorituskykyä muun muassa palvelutuotteitamme kehittämällä. Rekrytointi, Viestintä ja Markkinointi tekevät yhteistyötä löytääksemme tiimeihimme parhaat palveluammattilaiset. IT-osaajamme huolehtivat, että palvelutuotantoa tukevat sovelluksemme ja tietojärjestelmämme ovat jatkuvasti toimintavarmoja.

[Lue lisää ISS:n palveluista.](#)

1.3.4 Toimintamme vaikutukset

Toimintamme vaikutukset kohdistuvat erityisesti asiakkaisiin, henkilöstöön, ISS-konserniin, yhteiskuntaan ja ympäristöön. Olemme koonneet kaikki vaikutukset alla olevaan, avattavaan kuvaan.

Toimintamme vaikuttavat megatrendit



Digitalisaatio

Digitalisaatio muuttaa niin yksilöiden, yhteisöjen, yritysten kuin yhteiskuntien toimintaa. Se muuttaa tapaamme kommunikoida ja tehdä töitä. Palveluliiketoiminta ja kiinteistöpalveluala sen osana digitalisoituvat nopeasti.



Ilmastonmuutos ja kestävä kehitys

Luonnonvarojen niukkeneminen, luonnon monimuotoisuuden väheneminen ja ilmastonmuutos edellyttävät mittavia ja kiireellisiä toimenpiteitä koko yritysmaailmalta. Yrityksiltä odotetaan vastuullisuutta, läpinäkyvyyttä ja aktiivista toimijuutta.



Ulkoistaminen

Ulkoistamisen lisääntyminen tuo liiketoimintamahdollisuuksia ja asettaa samalla entistä kovemmat vaatimukset palveluiden laadulle, vastuullisuudelle ja kustannustehokkuudelle.



Työelämän muutokset

Työelämässä pärjääminen vaatii uudenlaisia taitoja, monitaituruutta ja osaamisen jatkuvaa päivittämistä. Digitalisaatio, uudenlaiset osaamisen tarpeet, työurien pidentyminen ja ammattirajojen häiväminen muuttavat tapaamme tehdä ja tarjota töitä.



Demografiset muutokset

Väestön ikärakenteen muutokset ja maahanmuuton tuomat kulttuuriset vaikutukset tuovat yrityksille paljon sekä mahdollisuuksia että haasteita. Nämä muutokset vaikuttavat myös palveluiden laajuuden ja laadun odotuksiin, kun asiakkaidenkin tarpeet muuttuvat.



Resurssit

Inhimilliset resurssit

- Henkilöstö eli 8 000 ammattilaista
- Ammattitaito ja osaaminen

Aineettomat resurssit

- Asiakaspalvelu ja -kokemus
- Asiakaskontaktit
- Laatu-, johtamis-, turvallisuus- ja ympäristöjärjestelmät
- Koulutusohjelmat
- Sidosryhmäyhteistyö ja kumppanuudet
- Maine ja brändi

Kiinteät resurssit

Palvelut ja tuotokset

Kokonaispalveluratkaisut

cNPS 45

ISS:ää suosittlevien asiakkaiden määrä kehittyä tasaisesti

Kiinteistön ylläpito

500 000

kiinteistönkäyttäjälle turvallinen, viihtyisä ja energiatehokas ympäristö päivittäin

Siivouspalvelut

17 miljoonaa

päivittäin siivottavaa neliometriä

Vaikutukset

ISS

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

Asiakkaille

- Vastuullisuustavoitteiden tukeminen
- Ilmastonmuutokseen sopeutuminen
- Työntekijöiden hyvinvoinnin ja turvallisuuden lisääminen, myös poikkeusoloissa
- Energiatehokkaat ja hiilineutraalit kiinteistöt
- Toimivat, tuottavat, viihtyisät ja hygieeniset työtilat

- Kiinteistöt
- Autot
- Muut kulkuneuvot
- Työkoneet
- Työvälineet
- Ravintolavälineet
- Materiaalit
- Energia
- Vesi

Taloudelliset resurssit

- Pääoma
- Kannattavuus
- Investoinnit

Ulkoiset resurssit

- Ostot
- Työvaatteet
- Pesuaineet
- Rakennusvälineet
- Raaka-aineet

Tavara- ja palvelutoimittajat

- Turvallisuus
- Logistiikka
- Huoltopalvelut

Ravintolapalvelut

1,7 miljoonaa

kiloa suomalaisia raaka-aineita

Työpaikkapalvelut

∞

äärettömästi hymyjä ja onnellisia työntekijöitä

- Työturvallisuus
- Terveellinen ravinto
- Ystävällinen palvelu, hyvä mieli

Henkilöstölle

- Vakaa ja turvallinen työpaikka
- Hyvinvoinnin tukeminen ja edistäminen
- Turvalliset ja hygieeniset työskentelyolosuhteet
- Osaamisen kehittäminen
- Urapolkujen luominen
- Joustavat työsuhteet
- Innostava työyhteisö
- Vastuulliset työtavat

Ympäristölle

- Hiilineutraalius
- Energiatehokkuus (kiinteistöt ja energiankäyttö)
- Ilmastonmuutoksen torjunta ja siihen sopeutuminen
- Luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen
- Rakennusten elinkaaren pidentäminen
- Materiaali- ja resurssitehokkuus
- Ympäristöystävälliset palveluratkaisut
- Päästöjen vähentäminen
- Kiertotalousratkaisut
- Vedenkulutuksen vähentäminen
- Sisäilman laatu

Yhteiskunnalle

- Veronmaksu
- Yhteiskunnan toimivuuden tukeminen, myös poikkeusoloissa
- Monimuotoisuuden arvostaminen, erilaisten työntekijäryhmien työllistäminen ja kouluttaminen
- Hamaan talouden ja korruption torjunta
- Arvontuotto palvelu- ja tavarantoimittajille
- Innovaatiot
- Ilmastonmuutoksen torjuntaan ja sopeutumiseen osallistuminen
- Luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen
- Hiilineutraalit kiinteistöt

1.4

Vuoden kohokohdat



Tammikuu

ISS:n Omena-ohjelman tarkoitus on rakentaa asiakaskeisempää kulttuuria ja löytää henkilöitä, jotka ymmärtävät asiakkaan tarpeen ja sen, miten omalla työllä voi edistää tarpeen täyttämistä. Vuoden 2020 Omena-voiton poki tehokas tiimi Kiinteistön ylläpitopalvelut - liiketoimintayksiköstä. **Kari Ritvanen**, **Petter Sjöholm** ja **Mauri Yliselä** tekivät lähtemättömän vaikutuksen asiakkaaseen hoidettuaan yllättävän jäähdytysjärjestelmän muutostyön maaliin yhden viikonlopun aikana.



ISS Palveluiden olosuhde- ja energianhallintakeskus päivitti nimensä muotoon ISS HUB kuvaamaan paremmin sen kehittyvää ja tuntuvia kustannussäästöjä tuottavaa kokonaispalvelua. ISS HUBiin kuuluu insinööritasoinen 24/7-asiiantuntijatukipalvelu. Palvelutapahtumat nopeutuvat, hälytyskäynnit vähenevät ja asiakkaat säästävät rahaa, kun tasokas asiantuntemus on käytettävissä välittömästi ja viiveettä.



Helmikuu

Toimintamme tarkoitusta – luomme tiloja, joissa on hyvä olla – tukemaan käynnistettiin #hyvISSätiloISSa-pilottiprojekti. Projektiin valitut lähettiläät rakentavat ISS:n työnantajamielikuvaa sekä kasvattavat ISS:n ja palveluidemme tunnettua kertomalla ISS:läisyydestä Instagram-postausten muodossa oman työviikkonsa varrella.



Maaliskuu

Otimme käyttöön ISS:lle kehitetyn työhyvinvointijohtamisen järjestelmän: ISS Polku tuottaa esimiehille entistä parempaa ja selkeämpää työhyvinvointijohtamisen hallintaa ja antaa mahdollisuuden parempaan ennakointiin ajantasaisen tiedon avulla.



HYVÄN MIELEN TYÖPAIKKA 2021

Huhtikuu

MIELI ry myönsi ISS:lle Hyvän mielen työpaikka® -merkin tunnustuksena sitoutumisesta mielenterveyden edistämiseen ja suomalaisen työelämän mielijalanjäljen keventämiseen sekä osoituksena kattavasta mielenterveystyöstä. Mielenterveyden haasteisiin vastataan muun muassa Mieli kuntoon -toimintamallilla sekä työterveyshuollon tuella.



Saavutimme toista kertaa peräkkäin *Nolla tapaturmaa* -foorumin työturvallisuuden tasoluokituksen: olemme nyt tasolla II – Kohti maailman kärkeä. Tasoluokitus on merkki sitoutumisesta ja tuloksellisesta työstä kohti nollan tapaturman tavoitettamme. Tasoluokituksen yleisiä kriteereitä ovat muun muassa turvallisuushavaintojen ilmoitusmenettely ja järjestelmällinen tapaturmien tutkintaprosessi.



Toukokuu

Taitaja on Suomen suurin ammatillisen koulutuksen tapahtuma, jossa kilpaillaan ammattitaidon alle 22-vuotiaiden Suomen mestaruuksista. ISS oli mukana tukemassa *Taitaja 2021* -tapahtumaa, tuomaroimassa puhdistus- ja kokkilajeja sekä palkintokumppanina ilmastointiasennuksessa ja *TaitajaPLUS*-sarjan ravintola- ja catering-palvelulajissa.



Uusi työturvallisuuden SUUNTA-järjestelmä otettiin kaikkien ISS:läisten käyttöön. Järjestelmä tukee erityisesti ennakoivaa työturvallisuuskulttuuriamme. SUUNTA-järjestelmässä jokainen ISS:läinen voi tehdä turvallisuushavaintoja ja oman työtehtävän riskinarviointin ennen työn aloittamista. SUUNTA tarjoaa myös esimiehille entistä paremmat työkalut tiedolla johtamiseen työturvallisuusasioissa.



Kesäkuu

ISS:n hankinnasta maksuun -prosessi uudistui P2P@ISS-hankkeen myötä. Prosessissa otettiin käyttöön yhtenäiset toimintatavat ja näitä tukeva Coupa-järjestelmä. Toimintatapojen muutoksella tavoitellaan parempaa toimitusketjuun liittyvien riskien hallintaa,



WorkISS



OIKEILLA

kustannustehokkuutta ja parempaa läpinäkyvyyttä. Muutoksen myötä kaikista materiaali- ja palveluhankinnoista tehdään etukäteen ostotilaus Coupa-järjestelmässä.

ISS Palveluiden työsuojeluvaalit käytiin keväällä, ja valtuutettujen uusi toimikausi käynnistyi 1. kesäkuuta. Työntekijöille valittiin yhdeksän työsuojeluvaltuutettua, samoin toimihenkilöille. Ylemmille toimihenkilöille valittiin yksi työsuojeluvaltuutettu. Työsuojeluvaltuutettu edustaa työsuojeluviranomaisiin. ISS:n työsuojeluorganisaatiossa on lisäksi kolme alakohtaista työsuojeluasiamiestä.

Heinäkuu

ISS oli *Helsinki Priden* Platinum Partner vuonna 2021. Pride-kumppanuus on strategiamme mukaista yhteistyötä, joka tuo näkyväksi monimuotoisuuden ja yhdenvertaisuuden kulttuuriamme. Yhteistyö näkyi sosiaalisen median kanavissa, paneelikeskusteluissa sekä paikallisissa oheistapahtumissa. Helsinki Pride -viikko huipentui yhteistyökumppaneiden puustojuhlaan 3. heinäkuuta.

Elokuu

Maria Pajamo nimitettiin ISS Suomen henkilöstöjohtajaksi ja johtoryhmän jäseneksi. Pajamo tuli ISS:lle teknologiayhtiö Efimalta. Aiemmin hän on työskennellyt vaativissa henkilöstö- ja muutosjohtamisen tehtävissä myös Espero Carella, Fazer Leipomoilla ja Makeisilla sekä KPMG:llä.

Syyskuu

Vietimme syyskuussa perinteisesti koko ISS-konsernin laajuista ympäristökampanjaa, jonka tavoitteena on kannustaa koko henkilöstöä toimimaan ympäristövastuullisesti ja lisätä tietoisuutta omista vaikuttamiskeinoista. Kiitokseksi henkilöstön arvokkaasta vastuullisuustyöstä ISS Suomi istutti yhteistyössä *NGO Tree-Nationin* kanssa puun jokaista ISS:läistä kohden – yhteensä 8 000 puuta!

Lokakuu

Strategisen suunnitelmamme mukaisesti tavoitteenamme on tukea ja kehittää johtamistamme, muun muassa selkeyttää esimiesten työtä. Tämän tavoitteen mukainen kehitysaskel oli WorkISS-tiimin perustaminen. Kahdeksanhenkinen tiimi tarjoaa esimiehille avun muun muassa tuntihyväksyntään ja -kirjauksiin sekä palkanmaksuun liittyvissä asioissa.

YK:n periaatteet naisten voimaannuttamiseksi (*UN Women's Empowerment Principles*) korostavat taloudellisia syitä edistää sukupuolten välistä tasa-arvoa. Kaikki ISS-maat allekirjoittivat periaatteet, koska haluamme vahvistaa sitoutumistamme sukupuolten tasa-arvon edistämiseen työpaikoillamme ja laajemminkin yhteiskunnassa. ISS Suomen toimitusjohtaja **Jukka Jäämaa** allekirjoitti periaatteet 25. lokakuuta.

Marraskuu

Oikeilla jäljillä on ISS Suomen uusi ympäristövastuukonsepti, jonka myötä viestimme ympäristöteostamme aiempaa tunnistettavammin. Tavoitteenamme on auttaa asiakkaamme



Placemaker's Path ●●●



vastuullisuuden edelläkävijäksi. Jäljettömän hyvä palvelumme syntyy vastuullisista teoista. Yhdessä asiakkaan kanssa meillä on merkittävä mahdollisuus vaikuttaa rakennusten käytönaikaiseen hiilijalanjälkeen.

Palvelukulttuuriohjelmamme uudistuu: ISS:läisiä odottaa polku, joka kantaa nimeä *Placemaker's Path*. Jokainen meistä on *placemaker*, joka toteuttaa toimintamme tarkoitusta: teemme maailmasta toimivan luomalla tiloja, joissa on hyvä olla. Placemaker's Path -ohjelma kulkee ISS:läisen mukana koko työsuhteen ajan ja tukee myös työnantajamielikuvamme rakentamista. Me tarjoamme paikan, jossa jokainen voi kasvaa ja löytää oman urapolkunsaa.

Joulukuu

Kuudelle ISS:läiselle myönnettiin ansiomerkit itsenäisyyspäivänä 2021 kiitoksena ansiokkaista työuristaan. **Matti Paakala** ja **Pirjo Kinnunen** saivat Suomen Valkoisen Ruusun mitalin, **Jaana Kaunisvaara** ja **Tuula Nuora** Suomen Valkoisen Ruusun I luokan mitalin kultaristein, **Sari Suono-Rasehorn** Suomen Valkoisen Ruusun ritarimerkin ja **Jukka Jäämaa** Suomen Leijonan I luokan ritarimerkin.

Julkistimme uuden, viidennen arvomme, yhtenäisyyden. Yhtenäisyys tarkoittaa, että toimimme yhtenä globaalina tiiminä. Vaalimme tasa-arvon ja osallistamisen kulttuuria ja työskentelemme yhdessä täyttääksemme asiakkaidemme tarpeet, saavuttaaksemme parhaan tuloksen ja rakentaaksemme alan johtavaa yritystä. Yhtenäisyys ohjaa meitä kohti OneISS-strategiassamme määritellyjä tavoitteita.

1.5

Taloudelliset tunnusluvut

Liikevaihto ja liikevoitto

Liikevaihdon jakauma palveluittain

Taloudelliset tunnusluvut

ISS Palvelut	2019	2020	2021
Liikevaihto, milj. €	421	412	423
Liikevoitto, milj. €	29	7	24
Liikevoitto, %	6,9	1,8	5,6
Maksetut verot, milj. €	3,3	1	3
Henkilöstökulut, milj. €	236	244	241

Palkkojen osuus henkilöstökuluista, %	83	84	83
Maksetut palkat, milj. €	196	204	201
Palkoista ennakonpidätyksiä, milj. €	36,4	33,7	34,3
Eläkemaksuja, milj. €	31	32	31
Muut henkilöstökulut, milj. €	9	8	10
Ostetut tavarat, materiaalit ja palvelut, milj. €	142	141	130
Investoinnit, milj. €	8,9	7,3	6,7
Nettorahoituskulut, milj. €	2,5	3,2	2,9
Arvonlisäverot, milj. €	59,5	55,8	67,2

1.6

Organisaatio

ISS Suomi noudattaa ISS-konsernin määrittelemää hallintotapaohjeistusta.

ISS Suomi on osa ISS-konsernin Northern 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.

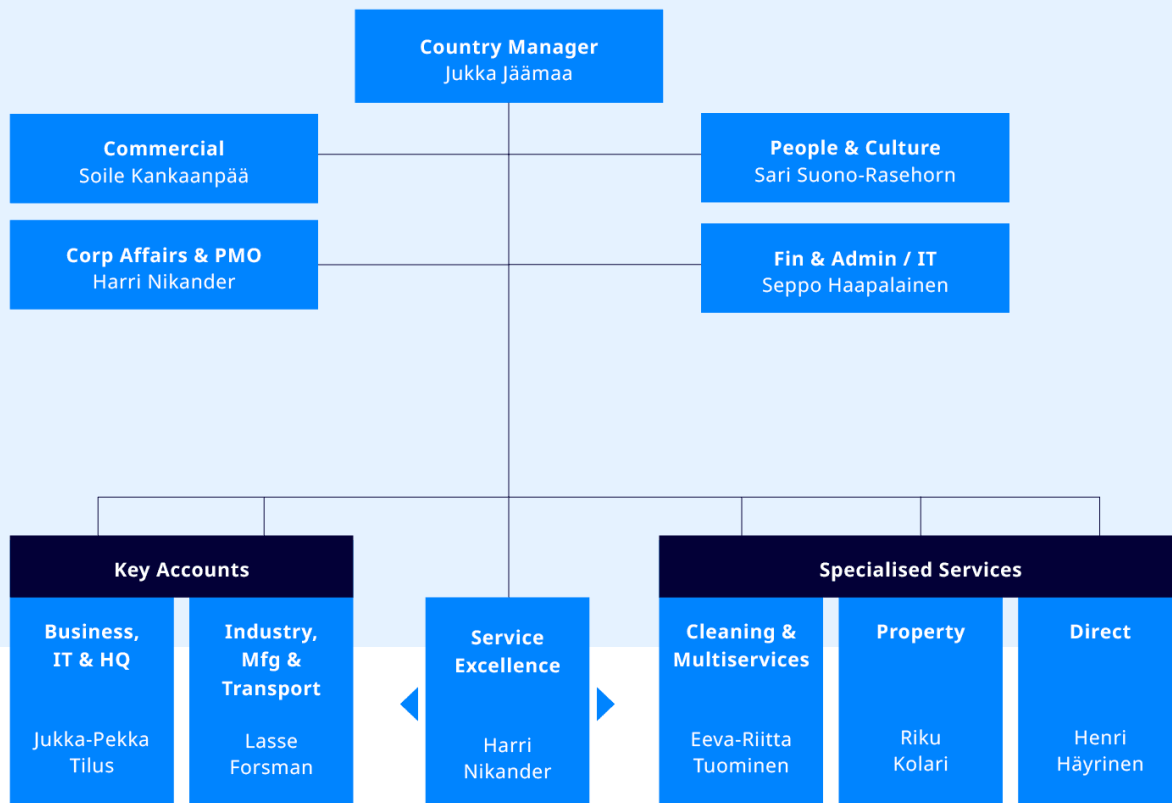
Vuoden 2021 alussa ISS Palvelut Oyn hallitukseen kuuluivat puheenjohtaja **Nicolai Søegaard** sekä jäsenet **Lasse Fjeldgaard** ja **Carsten Højlund**. Kesäkuussa Nicolai Søegaard siirtyi pois hallituksesta. **Gary Kidd** valittiin uudeksi hallituksen jäseneksi ja hallituksen puheenjohtajaksi. Marraskuussa Carsten Højlund siirtyi pois hallituksesta. **Peter Harder Thomsen** valittiin uudeksi hallituksen jäseneksi. Kaikki hallituksen jäsenet ovat miehiä. Yksi hallituksen jäsen on 30–50-vuotias ja kaksi jäsentä yli 50-vuotiaita.

ISS Suomen johtoryhmä kokoontui vuoden 2021 aikana 11 kertaa.

Vuoden 2021 alussa 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**, **Lasse Forsman**, **Eeva-Riitta Tuominen**, **Riku Kolari** ja **Henri Häyrinen**. Kesäkuussa toimintansa aloitti uusi Operations Performance -yksikkö, jota vuoden 2021 loppuun asti johti oman toimensa ohessa Seppo Haapalainen. Harri Nikander jäi pois johtoryhmästä kesäkuussa. Elokuussa Sari Suono-Rasehorn siirtyi ISS Hongkongin henkilöstöjohtajaksi, ja lokakuussa **Maria Pajamo** aloitti uutena henkilöstöjohtajana.

Johtoryhmän jäsenistä kolme on naisia ja kuusi miehiä. Kolme jäsentä on 30–50-vuotiaita ja kuusi jäsentä yli 50-vuotiaita.

ISS Suomen organisaatio 2021



1.7

Johtaminen

Organisaation johtamiskykyä arvioidaan vuosittain Johtamisen kehityksen avulla osana kehityskeskustelua.

ISS:llä 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 vuosittaiset tavoitteet ja toimenpiteet liiketoimintayksiköittäin. Toimintaa ja tavoitteita seurataan säännöllisesti johtoryhmässä. Niiden edistymisestä raportoidaan hallitukselle.

Organisaation johtamiskykyä arvioidaan vuosittain *Johtamisen kehityksen* avulla osana kehityskeskustelua. ISS:llä kannustetaan oma-aloitteisuuteen ja yhteistyöhön; yrittäjäys ja yhtenäisyys ovat keskeisiä arvojamme.

1.7.1 Toiminnan periaatteet

Kaikessa ISS:n toiminnassa noudatetaan seuraavia peruseriaatteita:

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 – yhtenäisyys, rehellisyys, yrittäjäys, vastuu ja laatu.

ISS:n eettiset periaatteet (Code of Conduct)

Jokaisen työntekijän velvollisuus on tuntea myös 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 2021. 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.

ISS:n toimintapolitiikkojen ja -ohjeiden noudattaminen on ISS:n maajohdon vastuulla ja jokaisen ISS:läisen työn perusta.

Politiikat ja toimintaohjeet

ISS:n toimintapolitiikkojen ja -ohjeiden noudattaminen on ISS:n maajohdon vastuulla ja jokaisen ISS:läisen 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 asiakastytyväisyyden ja asiakkaalle annetun arvolupauksen toteutumisen
- varmistaa henkilöstön tyytyväisyyden, osaamisen ja työhyvinvoinnin systemaattisen kehittämisen
- varmistaa päivittäisten toimintaprosessien sujuvuuden, yhdenmukaisuuden ja tasalaatuisuuden koskien kaikkia palveluita, yksiköitä ja paikkakuntia
- varmistaa ISS:n liiketoiminnan vastuullisuuden ja turvallisuuden
- luo pohjan systemaattiselle toiminnan kehittämiselle sekä jatkuvalla parantamisella jakamalla parhaita käytäntöjä palveluiden ja yksiköiden välillä.

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

- ISO 9001:2015, laadunhallintajärjestelmät
- ISO 14001:2015, ympäristöjärjestelmät
- ISO 22000:2018, elintarviketurvallisuusjärjestelmät
- ISO 45001:2015, 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.

1.7.3 Henkilöstöjohtaminen

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 kehys luo pohjan yhtenäiselle tavalle johtaa henkilöstöä. Johtamisen kehyksen mukaista osaamista arvioidaan ja seurataan vuosittain kehityskeskusteluissa.

ISS haluaa tarjota työntekijöilleen alan parhaan tuen ja parhaat toimintaedellytykset työssä onnistumiselle. ISS:n tavoitteena on olla alan halutuin työpaikka.

Henkilöstöä koskevien tavoitteiden seurannasta ja toteutuksesta vastaa henkilöstöyksikkö. 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 työsuhteasioiden hoitamisessa. Henkilöstöjohtamisessa esimiehiä tukee HRM-järjestelmä, joka kokoaa kaikki työsuhteen elinkaareen liittyvät ohjeistukset ja mallipohjat, uudet työsuopimukset ja työntekijöiden henkilötiedot.

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

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.



Lokakuun alussa ISS:n henkilöstöjohtajana aloittanut Maria Pajamo haluaa, että jokaisen ISS:läisen työarki on hyvää ja turvallista.

Maria Pajamo on innoissaan. Hän pääsee työssään tukemaan ISS:n strategiaa, johtamista, kulttuuria ja arjen työskentelyä, sekä pitämään huolta laajasta, monimuotoisesta ja hienosta joukosta osaajia.

Pajamo on taustaltaan psykologi. Aiemmin hän on työskennellyt vaativissa henkilöstö- ja muutosjohtamisen tehtävissä muun muassa teollisuudessa ja hoiva-alalla.

Henkilöstöjohtajana Pajamo kertoo olevansa ensisijaisesti hyvän työelämän puolestapuhuja. Hänelle on tärkeää, että jokaisen työntekijän arki on hyvää ja turvallista.

– Se tarkoittaa sekä fyysistä työturvallisuutta että psykologista turvallisuutta. Arjen on oltava selkeää ja henkilöstöpolitiikan johdonmukaista. Yksi kuormittavimmista tekijöistä työpaikoilla on se, jos on epäselvää, kuka tekee mitään ja miten asiat hoidetaan.

ISS on yksi Suomen suurimmista työnantajista, ja ammattitaitoiset osaajat tekevät ISS:n toiminnan tarkoituksen todeksi: he luovat tiloja, joissa on hyvä olla, ja tekevät näin maailmasta toimivan.

- Liiketoiminnan kivijalka on henkilöstö, jonka kokonaisvaltaista hyvinvointia ja työssä oppimista tuetaan. Koko palvelukulttuurimme nojaa siihen, että kaikilla ISS-läisillä on hyvä ja turvallinen olo tehdä töitä. Se heijastuu asiakkaisiin, Pajamo kiteyttää.

Pajamo haluaa varmistaa, että ISS:n merkittävät panostukset työkykyjohtamiseen jatkuvat tulevaisuudessakin. Lisäksi hänen työpöydällään on ISS-läisten urapolkujen ja osaamisen kehittämisen tukeminen. Työn laatu, turvallisuus ja osaajien sitoutuminen varmistetaan, kun ISS:llä tarjotaan jokaiselle paikka, jossa kasvaa.

- Työmarkkinatilanne on tällä hetkellä todella haasteellinen ja kehittyä entistä haasteellisemmaksi. Kilpailussa parhaista osaajista pärjäävät ne, jotka pitävät ihmisistä huolta ja tarjoavat kiinnostavia urapolkuja.

ISS:llä Pajamoa innostavat erityisesti mittakaava ja henkilöstön monimuotoisuus. ISS:n lähes 8000 ammattilaista edustavat yli 90:tä kansalaisuutta ja ovat iältään 16–75-vuotiaita. Osaajia on kaikissa eri henkilöstöryhmissä sadoissa kohteissa ympäri Suomea.

- Henkilöstöjohtamisesta tekee erityisen innostavaa se, että meillä on ihmisiä lukuisissa rooleissa ja jokaisen työpanosta tarvitaan. Oikeudenmukaisuus, luottamus ja jokaisen ihmisen ja hänen työpanoksensa arvostaminen, ovat minulle tärkeitä arvoja.

Pajamo näkee, että hänellä on ISS:llä mahdollisuus vaikuttaa laajasti, koko yhteiskunnan hyvinvointiin.

- Haluan kantaa vastuuni ja vaikuttaa. ISS:llä on liiketoiminta-alueidensa ja kokonsa puolesta merkittävä rooli yhteiskunnassamme. Tämä on tärkeä vetovoimatekijä, joka sai minut siirtymään ISS:läiseksi.

1.7.4 Asiakkuusjohtaminen

Asiakkuuksien johtamisesta vastaa kullekin asiakkuudelle nimetty asiakkuuspäällikkö, Key Account Manager tai palvelujohtaja, joka raportoi johtoryhmään kuuluvalla liiketoimintajohtajalle. ISS:n Operations Performance -yksikkö tukee asiakkuustiimejä ja liiketoiminnan suorituskykyä sekä vastaa tuotejohtamisesta; yksikkö 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 lupamme. 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



3 ...takaavat korkean asiakastytyvyyden ja -uskollisuuden...



1 Kilpailukykyiset palveluratkaisut valituille asiakkaille...



2
...oikealla määrällä osaavia ja motivoituneita henkilöitä...



^ SULJE CASE

Avainasiakkuusjohtaja on tiimin ja asiakkaan luottopakki



Verner Laukkanen on tiimipeluri, joka sytty haasteiden ratkaisesta yhdessä tiimin kanssa. Laukkanen pitkä ura ISS:llä on vienyt vartijasta avainasiakkuusjohtajaksi.

Avainasiakkuusjohtaja **Verner Laukkanen** esittelee asiakaskohteeseen rakentuvaa uutta ravintolaa videopuhelun välityksellä.

– Olemme käynnistäneet viikonlopun aikana Outokummun asiakkuudessa Kemissä ja Torniossa neljä uutta ravintolaa. Matkustin pohjoiseen paikan päälle tukemaan tiimiä palvelujen rakentamisessa ja uuden asiakkuuden käynnistämässä, Laukkanen kertoo.

Illalla hän ajellee takaisin kotiin Jyväskylään, jossa sijaitsee myös toinen Laukkanen asiakkuuksista, Valmet. Laukkanen vastaa valtakunnallisesti kaikista palveluista, joita ISS tuottaa Outokummulle ja Valmetille.

– Normaaliaikoina työ veisi minua ympäri Suomea. Etäpalaverit ovat poikkeusaikana onneksi mahdollisia, mutta ei niiden välityksellä kaikkea voi hoitaa. Minun on parasta olla mahdollisuuksien mukaan siellä, missä tapahtuu.

Kaksi isoa asiakkuutta pitää Laukkanen kiireisenä. Hän osallistuu paitsi palveluiden tuotantoon myös myyntiin ja suunnitteluun.

– Työnkuvaani kuuluu paljon yhteydenpitoa asiakkaan ja oman tiimini kanssa, mutta olen läheisesti tekemisissä myös muiden talon sisäisten verkostojen kanssa.

Laukkanen ISS-ura alkoi vuonna 2002 hänen aloitettuaan Jyväskylän ammattikorkeakoulussa restonomian opinnot ja hankkiessaan opintojen ohelle vartijan töitä. Vuotta myöhemmin ISS osti kyseisen yrityksen, ja niin myös Laukkanesta tuli ISS:läinen.

– Turvallisuuspalveluiden parissa tein töitä pitkään ja etenin aluejohtajaksi. Nykyisessä työssäni avainasiakkuusjohtajana aloitin viime kesänä, Laukkanen kertoo.

ISS:llä Laukkanen on viihtynyt erityisesti siksi, että hän tuntee saavansa tarpeeksi mahdollisuuksia kehittyä urallaan.

– Jos olet valmis ottamaan vastuuta ja haastamaan itseäsi, tämä talo kyllä järjestää siihen tilaisuuksia. Kun olen kasannut edellisessä työtehtävässäni hyvät tiedot ja taidot ja ollut uusia haasteita vailla, niitä on ollut tarjolla, Laukkanen kertoo.

Laukkanen mukaan urakehitys talon sisällä on mahdollista vahvojen prosessien ja järjestelmien johdosta. Hän kertoo, että jokainen ISS:läinen tuntee yrityksen strategian ja on sitoutunut siihen. Se ei ole vain sanahelinää, vaan konkreettisia isompia ja pienempiä tekoja.

Tärkeimpinä asiakkuusjohtajan ominaisuuksina hän pitää hyviä yhteistyötaitoja ja luotettavuutta.

– Luottamus on kaiken pohja, sekä asiakkaan että oman organisaation suuntaan. Ei tässä hommassa silti ihmemies tarvitse olla. Tärkeintä on, että luottamusta löytyy ja osaa ottaa vastuuta omasta ja muiden tekemisestä, Laukkanen sanoo.

Parasta työssä on työskennellä kohti yhteistä päämäärää yhdessä tiimin kanssa. Silloin löydetään ja rakennetaan toimivia ratkaisuja asiakkaille.

– Sytyn uusista haasteista, joita päästään tiiminä ratkomaan. Tiimityö on näiden hommien ydintä. Mikään ei ole parempaa, kuin onnistua yhdessä viemään uusi projekti maaliin, Laukkanen sanoo.

1.7.5 Ympäristöjohtaminen

Ympäristövastuullinen palvelutuotanto on ISS:n liiketoiminnan peruslähtökohta sekä keskeinen osa toimintaamme ja sen kehittämistä.

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

Sertifioitu ISO 50001:2018 -energianhallintajärjestelmä kuvaa tapaamme toimia energiatehokkaasti palveluidemme ja asiakkaidemme hiilijalanjäljen pienentämiseksi.

Olemme toteuttaneet vuodesta 2019 lähtien vuosittain palveluidemme hiilijalanjälkilaskennan, joka toimii perustana matkallamme kohti hiilineutraaliutta. Asettamamme välitavoitteet ja konkreettiset toimenpideohjelmat kirittävät toiminnan jatkuvaan parantamiseen, ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti HSEQ-ohjausryhmässä.

Tunnistamme ja arvioimme asiakaskohteissamme ja omissa toimipisteissämme ympäristöön liittyviä riskejä. Kehitämme turvallisuushavaintojen perusteella toiminnan turvallisuutta. Dokumentoimme ympäristöön liittyvät turvallisuushavainnot sähköiseen raportointityökaluun. Vuonna 2021 ei sattunut yhtään ISS:n toiminnasta johtuvaa ympäristövahinkoa, eikä ISS:n toimintaan kohdistunut ympäristölainsäädännön rikkomukseen liittyvää tutkintaa tai sanktioita.



Energiankulutuksen optimointi edellyttää ennakoivaa työtä, jatkuvaa olosuhteiden hallintaa sekä reagoimista havaittuihin poikkeamiin.

Kuopiossa, kymmeniä metrejä maan alla, sijaitsee ISS HUB, jossa joukko ISS:n asiantuntijoita valvoo ja hallinnoi asiakkaiden kiinteistöjen energiankulutusta ja sisäilman olosuhteita ympäri vuorokauden.

– Aina kiinteistöjen automaatiojärjestelmät eivät toimi suunnitellusti. ISS HUBissa saatetaan esimerkiksi huomata, että lämmitys ja jäähdytys toimivat yhtä aikaa, ja sehän vie hirveästi turhaa energiaa. Silloin asiantuntijamme varmistavat, että ongelmat korjataan, havainnollistaa ISS HUBin palvelupäällikkö **Marika Korhonen**.

Muita esimerkkejä palvelun käyttöalueista ovat ulkovalojen ohjausjärjestelmien pääkäyttäjäpalvelut kunnille ja sähköautojen latauspisteiden toiminnan ja kulutusten seuranta. Tärkeä palvelu on myös kriittisten toimintaympäristöjen tilannekeskuspalvelu.

Asiakkaiden energiankulutusta ja olosuhteita hallitaan HUBista käsin 24/7. HUBista on jatkuva etäyhteys kaikkiin siihen kiinnitettyihin kohteisiin, ja sen automaatiojärjestelmästä nähdään, kuinka kiinteistöjen prosessit toimivat. Energiansäästöön ja olosuhteiden optimointiin liittyvät havainnot raportoidaan kohteiden kiinteistöhoitajille tai teknisiin palveluihin. Jos muutokset voidaan hoitaa etänä, ne tehdään suoraan ISS HUBista.

– HUBissa esimerkiksi seurataan ilmanvaihtokoneiden toimintaa ja tiputetaan niitä tarpeen mukaan pienemmälle teholle. Valoja poltetaan vain silloin, kun tiloissa on toimintaa, Korhonen kertoo.

Joissakin asiakkuuksissa toimii ympärivuorokautisen valvonnan lisäksi myös ISS:n oma energiamanageri. Energiamanageri johtaa asiakkaan energia-asioiden hallintaa, suunnittelee tarvittavat toimenpiteet ja investoinnit energiatehokkuuden ja olosuhteiden optimoimiseksi ja tekee kohdekäyntejä.

ISS HUBissa tehtiin vuonna 2020 yli 23 000 havaintoa ja toimenpide-ehdotusta asiakkaiden teknisten järjestelmien käyttö- ja energiatehokkuuden kehittämiseksi. Energiatehokkuudella on suora yhteys syntyviin päästöihin ja siten ympäristövaikutuksiin.

– Eräessä suuressa teollisuusasiakkuudessa saimme lämmitysenergian lämpökorjatun vuosikäytön putoamaan vuosien 2018–2020 aikana 18 prosentilla, Korhonen kertoo.

Ympäristön lisäksi energianhallinnan avulla säästetään toki myös rahaa. Pidemmän aikavälin kumuloituvista säästöistä hyvä esimerkki on eräs merkittävä toimistoasiakkuus, jossa on ISS HUBin avulla saavutettu vuosien 2010–2019 aikana yli viiden miljoonan euron säästöt.

Olosuhteiden optimoinnin ansiosta kiinteistön arvo myös säilyy paremmin, mikä on arvokasta kiinteistön omistajille. Kiinteistön käyttäjille hyöty puolestaan konkretisoituu miellyttävinä lämpö-, valaistus- ja sisäilmaolosuhteina.

Energiankulutuksen minimointi on ISS:n asiakasorganisaatioille yhä tärkeämpää. HUBin toimintaa kehitetäänkin jatkuvasti, jotta asiakkaiden energiankulutusta ja hiilijalanjälkeä saadaan pienennettyä entisestään. Samalla parannetaan asiakkaan toiminnan tuottavuutta.

1.7.6 Hankintajohtaminen

Kaikista ISS:n hankinnoista vastaa hankintayksikkö. Keskitetty hankinta mahdollistaa tasapuolisen ja tehokkaan hankintaprosessin. Lähes kaikki alihankinta tehdään paikallisesti Suomessa. Myös kansainvälisissä materiaaliostossa 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 salassapitositoumus sekä tutustua alihankkijan perehdytyskorttiin.

Hankinnoista on tehty hankintaohje esimiehille. ISS käyttää koko hankintaprosessissa sähköisiä työkaluja, jotka ohjaavat toimimaan ISS:n hankintastrategian mukaisesti. ISS:llä on käytössä työkalut hankintadatan analysoimiseen ja hankintojen kilpailuttamiseen, ja hankintasopimukset tehdään sekä arkistoidaan sähköisesti. Vuonna 2021 otettiin käyttöön ISS-konsernin yhteinen hankinnasta maksuun -työkalu, joka ohjaa käyttämään vain hankinnan hyväksymiä toimittajia.

ISS:n työntekijät voivat arvioida LuurISSa-sovelluksen avulla toimittajia ja antaa palautetta. Tieto on kaikkien nähtävillä, ja hankinta hyödyntää sitä toiminnan kehittämisessä.

Koronaviruspandemia vaikutti vuoden 2021 – kuten jo vuoden 2020 – hankintojen määriin etenkin työsuojaimien, käsidesien sekä erilaisten puhtaanapitoon liittyvien menetelmien ja aineiden osalta.

1.7.7 Yritysvastuun johtaminen

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 vuosittavoitteet 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.

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



Kespro toimittaa yli puolet kaikista ISS-ravintoloiden raaka-aineista. Jo vuosikymmenen jatkunutta yhteistyötä kehitetään vastuullisuus edellä.

Vastuulliset valinnat, kotimaisuus, paikallisuus ja satokausien huomioiminen ovat keskiössä ISS-ravintoloiden ruokalistoissa. Yhteistyö Kespron kanssa on merkittävässä roolissa, sillä jopa 70 prosenttia kaikista ISS-ravintoloiden raaka-aineista tilataan Kesprosta.

– Kehitämme toimintaa yhdessä ja keskustelemme säännöllisesti muun muassa siitä, miten voimme pienentää ympäristövaikutuksia ja kehittää tuotevalikoimaa vastuullisuus edellä, sanoo Kespron vastuullisuudesta, elintarviketurvallisuudesta ja työsuojelusta vastaava QEHS Manager **Mia Haavisto**.

Kespron valikoimissa on noin 55 000 tuotetta. Kriteerit valikoimaan otettaville tuotteille ovat tiukat. Vastuullista hankintaa ohjaavat tarkat ympäristövastuuseen ja eettisiin kysymyksiin liittyvät toimintaperiaatteet.

– Voimme luottaa siihen, että kun tilaamme tuotteita Kesprolta, ne vastaavat ISS:n vastuullisuusperiaatteita. Käytämme mahdollisuuksien mukaan aina kotimaisia raaka-aineita, lähi- ja luomutuotteita sekä erilaisia sertifioituja raaka-aineita, tuotepäällikkö **Terhi Paldan** ISS:ltä kertoo.

Kespron kestävä kehityksen linjaukset on laadittu ohjaamaan sellaisten tuotteiden hankintaa, jotka sisältävät sosiaalisen vastuullisuuden tai ympäristövastuun kannalta kriittisiksi tunnistettuja raaka-aineita. Tällaisia ovat esimerkiksi eläinperäiset tuotteet, kala, soija, palmuöljy ja kaakao.

Eettiset periaatteet puolestaan korostavat ihmisoikeuksia ja työntekijöiden oikeuksia tuotteiden hankinnassa. Ostotoiminnassa kiinnitetään erityistä huomiota niin sanottuihin riskimaihin, joissa on olemassa riski ihmisoikeuksien tai työntekijöiden oikeuksien loukkaamisesta heikon valvonnan vuoksi.

– Näistä maista tuleville tuotteille meillä on riskimaasertifiointi. Edellytämme, että jokin kolmas osapuoli on tehnyt auditoinnin tuotteen toimittajan kanssa, Haavisto kertoo.

Myös koko tuotantoketjun elintarviketurvallisuus viljelystä kuljetukseen Kesprolle ja sieltä edelleen ISS:lle on tarkkaan määritelty.

– Kun tuotteet saapuvat toimittajalta Kespron keskusvarastolle, teemme vastaanottotarkastukset. Tuotteiden varastointiin liittyy erilaisia hygieniakäytäntöjä. Kuljetuksen aikana on tärkeää huolehtia oikeista lämpötiloista ja kuljetuskaluston siisteydestä, Haavisto havainnollistaa.

Kun tuotteet vastaanotetaan ISS-keittiöissä, alkaa sama prosessi: ensin tehdään vastaanottotarkastus, sitten tuotteet varastoidaan oikein.

Merkittävä osa vastuullista matkaa on logistiikka eli tuotteiden kuljetus Kesprolta ISS:lle. ISS:llä on Suomessa 90 ravintolaa, joihin kuljetetaan tuotteita 1–3 kertaa viikossa.

Toimitusrytmi vaikuttaa oleellisesti kuljetusten hiilijalanjälkeen. ISS:n ja Kespron tiimeissä onkin mietitty yhdessä, miten toimitukset saadaan optimoitua ja kuormat toimitettua aina mahdollisimman täysin.

– Keittiöillä on usein pienet säilytysmahdollisuudet ja tuoretuotteita on tuotava säännöllisesti, mutta moniin asioihin voidaan vaikuttaa. Esimerkiksi hankintojen keskittäminen yhteen paikkaan, mahdollisimman hyvä

Riskienhallinta ja yritysturvallisuus

Riskienhallinnalla parannetaan suorituskykyä, kannustetaan innovaatioihin ja tuetaan tavoitteiden saavuttamista.

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 keskeinen osa myös maineenhallintaa.

1.8.1 Avainriskit

ISS-konsernin määrittelemät avainriskit ovat

Liiketoiminnalliset riskit

Epäonnistuminen liiketoiminnallisten ja muutoksiin liittyvien tavoitteiden saavuttamisessa, joista tärkeimpänä OneISS-strategian toteutuminen.

Henkilöstöön liittyvät riskit

Riski, että ISS ei onnistu rekrytoimaan ja sitouttamaan oikeanlaisia ihmisiä toiminnan ylläpitämiseksi ja asiakasvelvoitteiden täyttämiseksi. Tämä on korostunut koronapandemian aikana, jolloin työmarkkinat ovat ylikuumentuneet.

Informaatioteknologiaan ja digitalisaatioon liittyvät riskit

Epäonnistuminen IT-strategiamme toteuttamisessa, jonka tarkoitus on muodostaa yhtenäinen, globaalisti hallittu ja tehokas IT-infrastruktuuri tukemaan asiakkaidemme odotuksia ja tarpeita.

Tietoturvariskit, ml. kyberriski

ISS:n joutuminen kyberhyökkäysten kohteeksi, mikä johtaisi liiketoiminnan häiriöihin ja/tai ISS:n ja/tai asiakkaidemme tietojen paljastumiseen.

Sopimusriskit

Epäonnistuminen asiakassopimusten keskeisten riskien ja mahdollisuuksien tunnistamisessa, arvioimisessa ja hallitsemisessa, mikä vaikuttaisi haitallisesti kannattavuuteen ja johtaisi toiminnan tai säännösten noudattamatta jättämiseen, taloudellisiin menetyksiin tai mainehaittoihin.

Talousraportointiin liittyvät riskit

Epäonnistuminen meneillään olevan taloushallinnon muutoksen toteuttamisessa, joka tähtää vahvempiin, johdonmukaisempiin taloushallintaprosesseihin, parempaan tiedon laatuun ja valvontaan.

Vaatimuksenmukaisuusriskit

Sovellettavien lakien ja määräysten noudattamatta jättäminen, mukaan lukien vaaditut lisenssit ja luvat. Tämä voisi johtaa sääntelyyn, toiminnan ja maineen menetyksiin.

Alihankkijoihin liittyvät riskit

Riski, että ISS ei pysty palvelemaan asiakkaitaan sovitun mukaisesti alihankkijoidensa epäonnistumisen vuoksi, mukaan lukien alihankkijoiden tarkastukset ja suorituskyvyn seuranta.

Yritysvastuullisuuteen liittyvät riskit

Riski ja menetetty mahdollisuus, jos ISS ei pysty täyttämään odotuksia vastuullisena yrityskansalaisena ympäristö-, sosiaali- ja yrityshallintoprosessien mukaisesti, mukaan lukien ESG-strategiamme ja ilmastoon liittyvien aloitteidemme toteuttaminen ja viestintä.

1.8.2 Riskienhallinta

Riskienhallinnan tarkoituksena on sekä arvon luominen että suojaaminen. Riskienhallinnalla parannetaan suorituskykyä, kannustetaan innovaatioihin ja tuetaan tavoitteiden saavuttamista. ISS tunnistaa, että riskienhallinta on osa päivittäistä liiketoimintaa jokaisella organisaation tasolla ja että riskien hallitseminen on jokaisen riskinomistajan vastuulla. Tehokas riskienhallinta edellyttää tietoisuutta ja sitoutumista kaikilta organisaation jäseniltä. ISS edistääkin avoimuuden ja tiedon jakamisen kulttuuria koko organisaatiossa.

ISS:n riskienhallintajärjestelmä on ISS-konsernin laatima ohjeisto, jonka avulla varmistetaan, että riskejä hallitaan määriteltyjen riskinottohalujen puitteissa ja organisaation strategisten tavoitteiden mukaisesti.

Riskienhallintajärjestelmä kattaa kaikki ISS:n toiminnot, maat ja ISS:llä työskentelevät henkilöt. ISS on omaksunut yleisesti hyväksytyyn kolmen puolustuslinjan mallin määritelläkseen riskienhallinnan roolit ja vastuut.

Kolmen puolustuslinjan riskienhallintaan liittyvät vastuut ovat seuraavat:

Ensimmäinen puolustuslinja: Johto ja esimiehet ovat vastuussa riskien hallinnasta oman asiantuntemuksensa puitteissa.

Toinen puolustuslinja: Konsernin riskienhallinta on vastuussa tarvittavan riskienhallintakehyksen kehittämisestä ja täytäntöönpanosta.

Kolmas puolustuslinja: Konsernin sisäinen tarkastus valvoo riskienhallintatoimia toteuttamalla sisäisiä tarkastuksia.

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

1.8.3 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.

Vuosi 2021 oli edellisuoden tapaan myös turvallisuustoiminnan näkökulmasta poikkeuksellinen vuosi. Varautumisen ja poikkeustilannetoiminnan osalta koronaviruspandemia vaikutti toimintaan useilla tasoilla, kun henkilöstön ja asiakkaiden suojaaminen haastavassa tilanteessa nousi toiminnan keskiöön. Palvelutoiminnan prosesseja ja toimintatapoja muokattiin jatkuvasti poikkeustilanteen mukaista tarvetta vastaaviksi. Tilanteen mukainen reagointi onnistui nopeasti, usein ennakoivastikin, koko ISS-organisaation tinkimättömällä yhteistyöllä. Olennaisia asioita olivat kaikille yhteiset arjen menettelytavat, kuten turvaetäisyyksien ylläpitäminen, käsihygieniasta huolehtiminen ja kasvomaskien käyttö. Lisäksi ISS:n ja sen työntekijöiden rooli vakiintui merkittäväksi tuotettaessa asiakkaille palveluja ja ympäristöjä, jotka olivat turvallisia myös muuttuneessa tilanteessa.

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 kartoittaa ja päivittää kolmivuotisella syklillä toimintansa vaikutuksia ja keskeisiä vastuullisuusteemoja sisäisen työskentelyn sekä sidosryhmätutkimuksen avulla. Prosessi on osa ISS:n toiminnan kehittämistä. Viimeisin kartoitus tehtiin syksyllä 2021. Tuloksia hyödynnetään muun muassa vastuullisuustavoitteiden asetannassa sekä yritysraportoinnissa.

Sidosryhmätutkimuksessa kartoitetaan niin sisäisten kuin ulkoisten sidosryhmien näkemyksiä ISS:n toiminnasta, vastuullisuudesta sekä tärkeimmistä kehityskohteista. Asiakkaat, sopimustoimittajat, potentiaaliset työntekijät ja erilaiset järjestöt edustavat ulkoisia sidosryhmiä. Sidosryhmätutkimuksen keskeisiä tuloksia käytiin läpi ISS:n johtoryhmän kanssa sekä esiteltiin avoimessa sisäisessä webinaarissa. Lisäksi teemoja ja painopisteitä työstettiin sisäisissä palavereissa.

Olennaisuusprosessin tuloksena hahmottui kuusi eri osa-alueita, jotka ovat ISS:n vastuullisen toiminnan toteutumisen kannalta keskeisiä. Nämä ovat:

- Henkilöstön työhyvinvoinnista ja osaamisesta huolehtiminen
- Asiakkaiden vastuullisuustavoitteiden tukeminen
- Ilmastonmuutoksen hillintä, kiertotalouden tukeminen ja resurssitehokkuus
- Eettisten liiketoimintaperiaatteiden noudattaminen ja hyvä hallintotapa
- Vakavaraisuus
- Avoin ja aktiivinen viestintä ja raportointi

Olennaiset vastuullisuusteemat ovat johtoryhmän hyväksymät sekä ISS-konsernin linjan mukaiset.

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

Viemme kiinteistöjä kohti hiilineutraaliutta yhdessä asiakkaidemme kanssa. Lue lisää luvusta [Ympäristö](#).

Yhteiskunnalle

Tuemme yhteiskunnan hyvinvointia tarjoamalla työpaikkoja, maksamalla veroja, estämällä korruptiota ja tekemällä kestäviä hankintoja. Lue lisää luvusta [Yhteiskunta](#).

Näiden lupauksen konkreettiset tavoitteet ja mittarit löytyvät päivitetystä vastuullisuusohjelmasta.

1.9.2 YK:n kestävän kehityksen tavoitteiden tukeminen

YK:n kestävän kehityksen toimintaohjelma 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.

YK:n 17 universaalien kehityksen tavoitteen joukosta on valittu kuusi tavoitetta, joita ISS Suomi erityisesti sitoutuu edistämään toiminnassaan. Tavoitteista on valittu ne, joiden toteutumista ISS voi merkittävimmin edistää. Tavoitteet ovat yhteneväiset koko ISS-konsernin kanssa. Alla on esitetty nämä tavoitteet ja piirteet, jotka ISS:n toiminnassa tukevat kyseisen tavoitteen saavuttamista.

ISS on valinnut YK:n universaalien kestävän kehityksen tavoitteista ne, joiden toteutumista se voi merkittävimmin edistää.



- Tasa-arvoinen työkuultuuri. Suhtaudumme syrjintään nollatoleranssilla.
- Sukupuolten tasa-arvo eri työntekijäryhmissä. Kaikilla on iästä ja sukupuolesta riippumattomat mahdollisuudet toimia johto- ja esimiestehtävissä. Esimiehistämme 52,2 prosenttia on naisia.
- Joustavat työsuhteet ja työpaikan perheystävällisyys. ISS:llä on mahdollisuus osa-aikaisiin työsuhteisiin sekä joustaviin työaikoihin, elämäntilanteen mukaisesti.
- Tasapuoliset ja kattavat koulutusmahdollisuudet. Käytössämme on MyLearning-koulutusjärjestelmä, joka toimii mobiilisti ja tuo muun muassa ISS:n verkkokoulutukset jokaisen työntekijän ulottuville. Vuonna 2021 tutkintotavoitteisessa koulutuksessa oli lähes 300 ISS:läistä ja ammatilliseen tutkintoon valmistui 163 henkeä.
- Vakaa ja turvallinen työpaikka kaikille. Työllistämme ammatillisia 93:sta eri kansallisuudesta.

8 IHMISARVOISTA TYÖTÄ JA TALOUSKASVUA



10 ERIARVOISUUDEN VÄHENTÄMINEN



12 VASTUULLISTA KULUTTAMISTA



13 ILMASTOTEKOJA



Ammattilaistemme ikä vaihtelee 16 ja 75 vuoden välillä. Rekrytoinnissa kohtelemme kaikkia hakijoita tasavertaisesti.

- Työturvallisuus. Tapaturmien määrä laski edellisvuodesta: tapaturmia sattui miljoonaa tehtyä työtuntia kohti 23 kappaletta. Tapaturmataajuudesta kertova LTIF-lukumme on 6,1. Turvallisuushavaintoja teimme 32 855 eli 4,2 havaintoa per ISS-läinen.
- Innovaatiot. Innovoimme kaikilla tasoilla – uusien työtapojen käyttöönotosta digitaalisiin ratkaisuihin. Kiinteistöjen digitaaliset kaksoiset mahdollistavat yhä monimuotoisemman kiinteistöistä 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 93 eri kansallisuudesta. Vuonna 2021 jatkoimme yhteistyötä *Startup Refugees* -järjestön kanssa maahanmuuttajien työllistämiseksi.
- Tasapuoliset työelämän oikeudet. Yhdessä työterveyshuollon kanssa panostamme työkykyjohtamiseen. Tilapäisten työjärjestelyiden käyttö on vakiintunut toimintatapa koko ISS:llä sairauspoissaolojen sijaan. Tavoite- ja kehityskeskustelut pidetään kaikille ISS:läisille, ja ne toteutuivat vuonna 2021 99,5-prosenttisesti työntekijöiden ja 100-prosenttisesti toimihenkilöiden osalta.
- Raaka-aineiden valinta ja jäljitettävyyttä. Raaka-ainevalinnoilla ja modernilla reseptikalla uudistamme kulutus- ja makutottumuksia ja edistämme vastuullisten raaka-aineiden päättämistä 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 kehitetyillä sovelluksilla. Vuonna 2021 ruokahävikkimme väheni 33 prosenttia.
- Jätteiden vähentäminen ja kierrätys. Noudatamme jätehierarkiaa eli lainsäädännön mukaista jätteiden etusijajärjestystä. Tavoitteenamme on 65 prosentin kierrätysaste omissa toimipaikoissamme.
- Kemikaalivapaa siivous. Siivous, joka toteutetaan ultrapuhdalla tai otsonidulla vedellä, koneilla ja mikrokuutioliinnoilla, ilman puhdistusaineita. Kemikaalivapaa ylläpitosiivous on ollut jo vuodesta 2018 osa vastuullista siivouspalveluamme, ja se on muuttanut koko alan perinteistä tapaa tuottaa siivouspalveluita. Käyttäessämme puhdistusaineita suosimme 100-prosenttisesti kasvipohjaisia elintarviketeollisuuden sivutuotteista valmistettuja puhdistusaineita.
- Vedenkulutuksen minimointi. Pyrimme jatkuvasti kaikessa toiminnassamme tehokkaaseen vedenkäyttöön. Resurssitehokkaiden i-mop-yhdistelmäkoneiden käytön ansiosta ISS Suomi on säästänyt vuosina 2017–2021 lähes 10 miljoonaa litraa puhdasta vettä. Vastaavasti olemme lahjoittaneet saman määrän puhdasta juomavettä *Future Cleaning Technologiesin* toimesta *Made Blue* -organisaatiolle kehitysmaihin.
- Vastuullinen hankinta. Kilpailutusprosessimme on läpinäkyvä ja jäljitettävä. Kaikkien toimittajiemme tulee hyväksyä yritys vastuudokumenttimme ja sitoutua niihin jo tarjousvaiheessa. Tuotteiden valinnassa huomioimme ympäristömerkinnät sekä uusiutuvien ja kierrätettyjen raaka-aineiden käytön.
- Olemme asettaneet Suomessa tavoitteen olla hiilineutraali vuonna 2035. Globaalisti ISS-konserni tavoittelee hiilineutraaliutta vuoteen 2040 mennessä.
- Hiilijalanjälkilaskenta. Olemme toteuttaneet vuosittain palveluidemme hiilijalanjälkilaskennan vuodesta 2019 alkaen. Laskenta perustuu *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standardiin*, ja laskenta toteutettiin yhdessä *Clonet Oy:n* kanssa.
- Ilmastonmuutoksen hillintä. Vaikutamme palveluratkaisuillemme noin 1 TWh:n suuruisen energiankulutukseen. Vuonna 2021 teimme lähes 21 000 havaintoa ja toimenpide-ehdotusta asiakkaidemme taloteknisten järjestelmien käyttö- ja energiankulutuksen kehittämiseksi. Energianhallintakeskuksessamme oli kiinni noin 1 000 rakennusta ja lähes 26 000 yksittäistä laitetta vuonna 2021.
- Päästöjen vähentäminen. Sertifioidulla ISO 50001 -energianhallintajärjestelmällä pyrimme energiatehokkuuden järjestelmälliseen ja jatkuvaan parantamiseen.
- Ympäristö- ja jätehuoltopalveluilla vaikutamme positiivisesti asiakkaidemme kierrätysratkaisuihin.
- Luomme kestävää ruokakulttuuria. Kehitämme jatkuvasti reseptiikkaa lihatuotteiden käytön vähentämiseksi. Käytämme vastuullisesti tuotettuja raaka-aineita ja suosimme lähiruokaa.
- Vesistöjen suojelu. Itämeren luonnon monimuotoisuuteen ja vesistökuormituksen vähentämiseen vaikutamme paitsi kemikaalien käyttöä minimoimalla, myös käyttämällä ravintoloissamme kotimaisella rehulla ruokittua ja Suomessa kasvatettua Benella-kalaa.
- Koulutus ja viestintä. Vastuullisuus näkyy omana teemanään ISS Suomen strategiseen suunnitelmaan pohjautuvassa sisältösuunnitelmassa. Syyskuussa 2021 osallistuimme Maailman siivouspäivään, jolloin käynnistimme myös oman perinteisen ympäristökampanjavaihtokommissa. Marraskuussa 2021 lanseerasimme *Oikeilla jäljillä* -konseptin, jonka avulla teemme vastuullisuusteostamme entistä näkyvämpiä. Julkaisimme henkilöstöllemme kaksi uutta ympäristövastuullisuuden koulutusta.
- 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 2021 jatkoimme yhteistyötä muun muassa *Startup Refugees* -järjestön kanssa. Jatkoimme kumppanuutta myös 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 93:n eri kansallisuuden edustajia.

1.10

Vastuullisuusohjelma

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	Miten	Mittari
	Luomme kestävää hyvinvointia.	<ul style="list-style-type: none">• Toimimme vastuullisesti kaikissa tilanteissa.• Perehdytämme ja koulutamme henkilöstöämme vastuullisiin toimintatapoihin.• Huolehdimme taloudellisesta kannattavuudestamme.• Huomioimme YK:n kestävä kehityksen tavoitteet toimintamme suunnittelussa.• Viestintämme on aktiivista ja läpinäkyvää.	<ul style="list-style-type: none">• Globaalin ISS-standardin mukainen, jokaista ISS:läistä koskeva perehdytysohjelma• Johtoryhmän ja laajennetun johtoryhmän lahjonnan vastainen koulutus ja kilpailuoikeudellinen koulutus• Taloudellinen kannattavuus
ASTIAKKAILLE			
	Lupauksemme	Miten	Mittari



Tuemme vastuullisuustavoitteitanne huolehtimalla työntekijöidenne ja ympäristön hyvinvoinnista.

- Toimintamme tarkoituksena on tehdä maailmasta toimiva luomalla tiloja, joissa on hyvä olla. Huolehdimme asiakkaidemme kiinteistöjen ja työympäristöjen toimivuudesta ja siisteydestä sekä heidän työntekijöidensä sekä omien asiakkaidensa viihtyvyydestä siten, että asiakkaamme voivat keskittyä omaan ydinliiketoimintaansa. Tämän toteuttamisessa palveluhenkilöstömme koulutus on avainasemassa.
- Palvelumme vaikuttavat paitsi kiinteistöjen myös niiden käyttäjien hyvinvointiin. Kokonaispalvelukohteissamme hyödynnämme palvelupolkutyökaluamme.
- Panostamme vahvasti palvelukulttuurin kehittämiseen muun muassa asiakkuusjohtamiseen sekä erinomaiseen asiakaspalvelukokemukseen tähtäävillä ohjelmillamme. Lanseerasimme vuonna 2021 uuden palvelukulttuuriohjelmamme *Placemaker's Pathin*.
- Jokainen asiakkuusjohtajamme on valmennettu ISS-konsemin *Key Account Management Certification (KAMC)* -ohjelmassa.
- Ravintoloidemme asiakkailta pyydämme päivittäin palautetta *HappyOrNot* -työkalulla. HappyOrNot-lukumme vuonna 2019 oli 79, vuonna 2020 80 ja vuonna 2021 77 (yksityisen sektorin ravintoloissa 86 ja julkisen sektorin 66).

HENKILÖSTÖLLE



Lupauksemme

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

Miten

- Kuuntelemme ammattilaisiamme ja tuemme esimiehiämme. Hyvällä esimiestyöllä luomme 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.

Mittari

- Julkaisemme joka kuukausi henkilöstöjohtamisen uutiskirjeen, joka tukee esimiestyötä ja yhdenmukaistaa tiimipalaverien viestiä.
- ISS Palveluiden sairauspoissaolo prosentti vuonna 2021 oli 4,4 (edellisvuonna 4,6). Terveysprosentti oli 46,7, mikä tarkoittaa, että lähes puolella henkilöstöstä ei ollut lainkaan sairauteen liittyviä poissaoloja.
- Vuonna 2021 palkitsimme Omena-ohjelmassa joka kuukausi liiketoimintayksikköjemme kuukausivoittajat. Koko vuoden 2021 voittajaksi valittiin KA1-avainasiakkuusyksiköstä tarjoilija **Lorena Gómez López**.
- Tutkintotavoitteisessa koulutuksessa oli lähes 300 ISS:läistä. Ammatilliseen tutkintoon valmistui 163 ISS:läistä.
- Tapaturmataajuudesta kertova LTIF-lukumme oli 6,1 vuonna 2021. Tavoitteemme vuodelle 2022 on 4,9.
- Teimme turvallisuushavaintoja 32 855 kappaletta.

YMPÄRISTÖLLE



Lupauksemme

Hillitsemme ilmastonmuutosta ja huomioimme ympäristönäkökohdat kaikessa toiminnassamme kestävän tulevaisuuden takaamiseksi.

Miten

- ISS Suomi on hiilineutraali vuonna 2035. Scope 1:n ja 2:n osalta hiilineutraalustavoitteemme on vuonna 2030.
- Hiilineutraalustavoitteeseemme pääsemme systemaattisella työllä vähentämällä päästöjämme palveluissamme, sähköistämällä autokantaamme sekä parantamalla energiatehokkuutta.
- Minimoimme veden kulutusta siivouspalveluissa.
- Minimoimme ruokahävikin syntyä ravintolapalveluissa. Tavoitteenamme on vähentää hävikki puoleen nykyisestä vuoteen 2027 mennessä.
- Vaikutamme positiivisesti kiinteistöjen käytönaikaiseen energiankulutukseen ja viemme kiinteistöjä kohti hiilineutraaluitta.

Mittari

- Vuosittain toteuttamamme palveluiden hiilijalanjälkilaskennat antavat meille arvokasta tietoa toimenpiteidemme vaikuttavuudesta. Kehitämme jatkuvasti laskentaamme yhteistyökumppaneidemme kanssa.
- Vuonna 2021 laskimme ravintoloissamme tarjottavien lounaiden keskimääräisen hiilijalanjäljen. Tämän jälkeen kehitimme laskentaamme edelleen ja otimme käyttöön valituissa ravintoloissamme lounaskohtaiset päästöläskennat, joiden avulla lisäämme asiakkaidemme tietoisuutta eri ruokien päästövaikutuksista ja kannustamme huomioimaan päästövaikutukset lounasvalinnoissa.
- Ruokahävikki väheni ravintoloissamme 33 prosenttia.
- Hankimme toimitiloihimme 100-prosenttisesti uusiutuvaa tuuli- ja vesivoimalla tuotettua sähköä.
- Jatkoimme autokantaamme sähköistämistä hiilineutraalustavoitteen 2030 saavuttamiseksi (Scope 1 ja 2). Siirtymällä sähköautojen käyttöön vähensimme 31,4 tCO₂ päästöjä verrattuna vastaavaan ajosuoritteeseen dieselajoneuvolla. Otimme käyttöön myös uuden taloudellisen ajotavan koulutuksen henkilöstöllemme.
- Käytössämme on kemikaalivapaa ylläpitosiivousmenetelmä. Olemme vuonna 2021 vähentäneet ylläpitosiivousaineiden käyttöä 6 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna.

YHTIISKUNNALLE



Lupauksemme

Miten

Mittari



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

- 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.
- Vastustamme harmaata taloutta.
- Varmistamme hankintaketjun vastuullisuuden. Toimimme hankintakriteerien mukaisesti ja valvomme toimittajien laatua.
- Rekrytoinnissa kaikkia kohdellaan tasapuolisesti, ja erilaiset elämäntilanteet huomioidaan työsuhteissa.
- Työllistämme ihmisiä 93:sta eri kansallisuudesta.
- Yhteiskunnalle tuottamaamme kokonaisverohyötyä kuvaava verojalanjälkemme oli 145,3 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 vuonna 2014 ja sen jälkeen tehdyissä sopimuksissa on liitteenä toimittajan täyttämä HSEQ-kysely.
- Teemme toimittaja-auditointeja vuosittain.

2.1

Kokonaisvaltaiset, räätälöidyt hyvinvointiratkaisut

Kokonaispalvelun kehittämisen perusta on yksittäispalveluidemme erinomaisuuden jatkuva kehittäminen.

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. Koronaviruspandemian aikana yhteisen toiminta- ja elinympäristömme ymmärtäminen on painottunut erityisellä tavalla. Olemme huolehtineet ennakoivalla ja aktiivisella sisäisellä viestinnällä ja ohjeistuksella omien työntekijöidemme suojauksesta koronaviruspandemian aikana ja tukeneet omalla esimerkillämme ja palveluiden kohdentamisella asiakkaidemme turvallista työskentelyä.

Niin poikkeusaikoina kuin normaalimmissa olosuhteissa rakennamme palvelukokonaisuutemme aina asiakkaan tarpeiden mukaan. Jollekin asiakkaalle tärkeintä on oman toiminnan häiriöttömyys, toiselle taas parhaiden osajien houkuttelevuus, 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 asiakkaalle, työntekijöille ja yhteistyökumppaneille. Kokonaispalveluratkaisussamme asiakkuustiihimme 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. Toteutamme esimerkiksi päivittäisiä ilmastotekoja parantamalla kiinteistöjen energiatehokkuutta, minimoimalla asiakaskohteissamme ruokahävikkiä, sekä edistämällä kemikaalivapaata siivousta.

Vastuullisuuslupauksemme mukaisesti luomme kestävästä hyvinvointia kiinteistöjen lisäksi niiden käyttäjille: kehitämme palvelupolkua niin, että asiakkaamme, heidän työntekijänsä ja asiakkaiden asiakkaat saavat jokaisessa kohtaamispaikassamme hyvää palvelua – ja hyvän mielen. Palvelukokonaisuudellamme onkin yhä merkittävämpi rooli kiinteistöjen käyttäjien kannalta. Kehittämällä työympäristöä yhdessä ISS:n kanssa asiakkaamme työntekijät viihtyvät työpaikallaan. Työpaikallaan viihtyvä työntekijä on sekä onnellinen että tuottelias. Siksi työpaikkakokemukseen kannattaa panostaa. Yhtä lailla palvelumme vaikuttaa siihen mielikuvaan, jonka asiakkaamme asiakkaat ja tärkeät yhteistyökumppanit saavat yrityksestä kiinteistössä vieraillessaan.



Kymmenien ammattilaisten tiimi tuottaa ja kehittää kokonaispalvelua Nokian Renkaiden toimitiloissa. Se onnistuu tiiviin esimieskaartin saumattomalla yhteistyöllä ja me-hengellä yli palvelurajojen.

Kesällä henkilöstöravintolan kokki ja vuoropäällikkö pääsevät kiinteistön ylläpidon ulkotöihin. Siivooja voi tuurata ravintolan kassalla. Sisälogistiikkaan hyppää kokki, joka tekee myös aulavartiointia. Saumatonta yhteistyötä yli palvelurajojen, sitä totisesti on noin 50 ISS:läisen työ Nokian Renkaiden tehtaalla ja toimitiloissa.

Lista ISS:n vastuista kohteessa on pitkä: se tuottaa kokonaispalvelua eli vastaa siivouspalveluista, ravintolapalveluista, kiinteistöhuollosta, teknisistä palveluista, turva- ja aulapalveluista, postituksesta ja ympäristöhuollosta. ISS on siivonnut Nokian Renkailla yli kymmenen vuotta. Vuonna 2018 mukaan tulivat ravintolat ja kiinteistöhuolto, vuonna 2020 turva- ja aulapalvelut.

– Kokonaispalveluratkaisua tuottavan tiimin vahvuudet näkyvät parhaiten, kun muita autetaan oman osaamisen ja mahdollisuuksien mukaan yli palvelurajojen. Emme ajattele, että tämä asia ei kuulu minulle. Toimimme täällä yhtenä ISS:nä, tekninen manageri **Juho Welling** sanoo.

Jokainen tehtävä vaatii toki omanlaistaan ammattitaitoa, jota tuetaan koulutuksilla. Vaikkapa aulavartijaksi tähtäävä työntekijä pääsee käymään koulutuksen, jolla saa tarvittavan vartijakortin.

– Teollisuuskohte tarjooa monenlaista tehtävää, minkä ansiosta työntekijäkokemuksesta on mahdollista luoda ainutlaatuinen. Vaihtelun ansiosta henkilöstön ammattitaito pysyy vahvana ja ennen kaikkea työ mielekkäänä. Uskon, että se sitouttaa työntekijöitämme, ravintolatyöntekijöistä ja postituksesta vastaava palvelupäällikkö **Katja Saarinen** sanoo.

Palvelurajoista ei olla turhan tarkkoja myöskään esimiestyössä, vaan ketä tahansa voi lähestyä. Esimiehistä on muodostunut tiivis porukka, jolla on yhteiset pelisäännöt ja toimintatavat. Hyvä meininki ja me-henki taas heijastuvat koko 50-henkiseen tiimiin.

– Meillä on yhteinen toimisto, jossa olemme normaalioloissa pitkälti paikalla. Sekin helpottaa, kun voi työpöydän äärestä kysäistä jotain ohimennen. Yhteistyö säilyy tiiviinä, siivoustoimintaa kohteessa johtava palveluesimies **Suvi Rantanen** kertoo.

Wellingin mukaan olennaista on myös se, että tieto kulkee ISS:läisten ja asiakkaan välillä. Asiakas saattaa tehdä nopeitakin muutoksia tuotannossaan, mikä vaikuttaa ISS:läisten työhön. Kiinteistön ylläpidon henkilöstö käy päivittäin asiakkaan kanssa lean-taululta läpi ajankohtaisimman tilanteen.

Jokaisella ISS-esimiehellä on asiakkaan vastinpari, jonka kanssa pidetään yhteyttä matalalla kynnyksellä. Myös työntekijöiden ideoita kuunnellaan herkällä korvalla, sillä he näkevät käytännössä, miten työt voisi tehdä entistä paremmin.

- Tuotannon puolella yhteistyötä on ihan arjessa. Siivooja huomaa nopeasti palaneen valon, nappaa sähköasentajaa hihasta ja pyytää kurkkaamaan, kuvailee Rantanen.

Nokian Renkaiden kiinteistöpäällikön **Jarkko Haaviston** mukaan moniosaamisen hyödyt näkyvät etenkin huoltovarmuudessa. Kun osaamista on jaettu tiimin kesken, tuotannon jatkuvuus ei ole ongelmatilanteessa riippuvainen yksittäisestä ihmisestä. Nokian Renkailla ja ISS:llä on ollut alusta asti yhteinen ymmärrys palvelumallista, ja palvelua on kehitetty vuosien saatossa.

- Olemme kokeneet ISS:n kohdeorganisaation moniosaamisen ja ristiin tekemisen todella hyödylliseksi ja positiiviseksi. Ne näkyvät hyvänä palveluna ja tuovat meille asiakkaana varmuutta, Haavisto kertoo.

Kukin ISS:läinen tietää, mitä heiltä odotetaan – ja asiakkaan tilaama kokonaispalvelu rullaa sujuvasti.

- Kun teemme sen, mitä on sovittu, asiakkaan ei tarvitse miettiä tontillamme olevia asioita lainkaan, Rantanen tiivistää.

Kasvatamme asiakkuuksiamme kumppanuuksiksi, joissa kehitämme palvelukokonaisuuttamme avoimella ja rehellisellä keskustelulla.

2.1.1 Asiakaspalvelu

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, se tuottaa 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. Kehitystyötämme ohjaavat myös asiakastytyväisyyskyselyt.

ISS:n monikanavaisesta asiakaspalvelukeskuksesta vastaa *Vakka-Suomen Puhelin Oy* eli VSP. Kumppanuus VSP:n kanssa aloitettiin vuonna 2019 tavoitteena saada asiakaspalveluun lisää laatua ja jatkuvuutta. VSP huolehtii palvelupyyntöjen ja vikailmoitusten vastaanottamisesta sekä välittämisestä.

^ SULJE CASE

ISS:llä palkitaan hyvästä työstä



ISS:n uusi palkitsemismalli mahdollistaa nopean kiitoksen erinomaisesta työstä tai poikkeuksellisesta työsuorituksesta. Palkittavana voi olla niin yksittäinen työntekijä kuin kokonainen tiimi.

”Minun luvallani tämän viestin sisällöstä saa (ja pitää) ehdottomasti kertoa muillekin.”

Näin päättyi asiakkaan kirjoittama viesti, jonka ISS:n sähkötöiden johtaja **Jarmo Virtanen** sai sähköpostiinsa. Asiakas halusi kiittää neljää ISS:n sähkökäytönjohtajaa, Mikaa, Jesseä, Jukkaa ja Jonia, jotka hoitavat työnsä hyvällä asenteella ja asiakaspalveluhenkisesti. Sähköasiantuntijat olivat onnistuneet sähköjärjestelmien toiminnan turvaamisessa erinomaisesti korona-aikana.

Kun Virtanen kuuli alaistensa loistavasta työstä, hän päätti hakea heille palkintoa ISS:n uuden palkitsemismallin mukaisesti.

– Meillä on uusi järjestelmä, jonka kautta esitys ja perustelut palkkiolle oli helppo tehdä kiireisen arjen keskelläkin, Virtanen kertoo.

ISS:llä työntekijöitä kannustetaan ylittämään asiakkaan odotukset. Se on osa yhtiön vahvaa palvelukulttuuria, ja sen vahvistamiseen myös uusi palkitsemisstrategia tähtää. Yhteisten kertapalkitsemisen raamien puitteissa esimiehet voivat huomioida kattavasti yksilöitä ja tiimejä erinomaisista ja poikkeuksellisista työsuorituksista.

Sähkökäytönjohtajat johtavat kiinteistön sähkölaitteiston turvallista käyttöä ja haltijan vastuulla olevien tehtävien toteuttamista viimeiseen pistorasiaan saakka. Juuri koronan aiheuttamaan poikkeustilaan varautuminen ylitti asiakkaan odotukset; ISS:llä reagoitiin välittömästi tekemällä varautumissuunnitelmat eri asiakkaisiin ja huolehdittiin, että aina on olemassa varahenkilö koronatartunnan varalta.

Esimiehenä Virtanen palkitsee mielellään henkilöitä, jotka tekevät asiakkaan tyytyväiseksi ja työnsä asiakaspalveluhenkisesti ja tuloksettaasti.

– Tiimiläisteni toiminta, asenne ja motivaatio työtä kohtaan ovat ihailtavia ja myös asiakas näki sen. Esimiehenä minun ei tarvitse muuta kuin tukea ryhmää tarvittaessa, Virtanen kertoo.

Tiimi ilahtui asiakkaan kehuista ja esimiehen hakemasta palkinnosta.

– Tuntuu hienolta, että asiakas tunnistaa tekemämme työn. Olemme yhdessä asiakkaan kanssa kehittäneet palvelua ja toimintaympäristöä haluttuun suuntaan, kertoo **Mika Wright**, yksi neljästä palkitusta.

Wright haluaa korostaa tiimityöskentelyä ja yhdessä tehtyä työtä – sekä kiittää myös tiimin esimiestä.

– Jarmo on antanut meille avaimet onnistumiseen pitkän ISS-uransa aikana keräämän kokemuksen avulla.

Myös asiakkaiden toive on se, että kiitos menee kaikille kiitoksen ansaitseville:

”Vaikka itse pyrin kiittämään heitä hyvästä työstä aina tavatessani, toivottavasti kiitos menee myös tätä kautta palautteena koko organisaatiollenne aina yksittäiseen huoltomieheen saakka.”

2.1.2 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 tiimipalaveriisiin. Kun kiinnitämme erityistä huomiota omien työtehtävien ja -kohteiden turvallisuuteen, parannamme samalla asiakkaidemme ja kaikkien kiinteistöjen käyttäjien turvallisuutta ja hyvinvointia.

[Lue lisää turvallisuuskulttuuristamme.](#)

*Hankintaprosessimme on läpinäkyvä,
jäljitettävä ja tehokas.*

2.1.3 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 toimittajille: hankintamme Suomessa olivat 162 miljoonaa euroa vuonna 2021, ja suurin osa hankinnoista on keskitetty noin 400 toimittajalle, joista tärkeimpien kanssa innovoimme hyvässä yhteistyössä myös tulevaisuuden ratkaisuja. Tämän lisäksi meillä on suuri määrä paikallisia toimittajia, jotka tuottavat erilaisia paikallisia palveluita. Tarjoamme myös asiakkaillemme mahdollisuutta hankkia kauttamme sopimuskumppaneidemme tuotteita ja kilpailuttaa projekteja. Olemme keskittäneet hankintoja muun muassa työsuojainten sekä siivousvälineiden ja -aineiden osalta muutamalle kansainväliselle toimittajalle. Keskittämisen ansiosta onnistuimme muun muassa saamaan nopeasti asianmukaisia työsuojaimia henkilökunnallemme koronaviruspandemian alkaessa. Pandemian aikana onnistuimme auttamaan myös asiakkaitamme esimerkiksi käsihuuhdeten hankinnassa.

Hankintaprosessimme on läpinäkyvä, jäljitettävä ja tehokas. Hyödynnämme sähköisiä järjestelmiä koko prosessissa aina kilpailutuksesta sopimuksen tekoon ja tilauksesta laskun maksuun saakka. Kaikkien toimittajien tulee sitoutua yritysvastuudokumentteihimme.

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

^ SULJE CASE

Turvallisuus kuuluu kaikille



Mistä on turvallinen työpaikka tehty – ja miten turvallisuuskulttuuria voi parantaa päivästä, kuukaudesta ja vuodesta toiseen? Nesteen Hannele Jakosuo-Jansson ja ISS:n Jukka Jäämaa kokoontuivat keskustelemaan aiheesta, joka on yrityksille niin tuottavuuden, laadun, tehokkuuden kuin työhyvinvoinninkin perusta.

– Hyvä turvallisuus koostuu lukemattomista pienistä arjen teoista. Se vaatii sinnikästä työtä ja jokaisen tason ehdotonta sitoutumista kehitystoimenpiteisiin sekä toiminnan arviointiin ja seurantaan. Näitä asioita ei voi laiminlyödä hetkeksikään. Herpaantumisella voi olla todella isoja seurauksia niin liiketoiminnan jatkuvuudelle, yrityksen maineelle kuin ihmisten hyvinvoinnille, sanoo Nesteen henkilöstö-, turvallisuus- ja hankintajohtaja **Hannele Jakosuo-Jansson**.

Hän tietää mistä puhuu. Viimeisen vuosikymmenen aikana Neste on pystynyt parantamaan turvallisuustuloksiaan merkittävästi ja on saanut myös kansainvälistä tunnustusta turvallisuustyöstään. Vuonna 2020 Nesteen työturvallisuus parani edelleen edellisvuosiin verrattuna ja ylsi ennätystasolle.

Neste seuraa ja arvioi turvallisuustuloksiaan monilla erilaisilla mittareilla. Keskeisiä suorituskykymittareita ovat TRIF eli lääkinnällistä hoitoa vaativien tapaturmien taajuus miljoonaa työtuntia kohti ja PSER eli prosessiturvallisuustapahtumien taajuus.

ISS puolestaan alkoi Suomessa siirtyä LTIF:n eli poissaoloihin johtaneiden tapaturmien taajuuden mittaamisesta kohti TRIF:iä noin puolitoista vuotta sitten.

– Jokainen tapaturma on täysin turha ja vältettävissä, tapahtui se sitten kotona, työmatkalla tai töissä. Kun kuusi vuotta sitten tulin nykyiseen työhöni, turvallisuusluvuissa oli paljon parantamisen varaa. Nyt turvallisuus on aina esillä kaikissa kokouksissa, ja olemme laajentamassa katsantoa kokonaisturvallisuuteen, ei vain tapaturmiin, kertoo ISS Suomen toimitusjohtaja **Jukka Jäämaa**.

Neste mittaa myös turvallisten päivien määrää, joiden määrä kasvoi vuonna 2020 325:een. Myös turvallisuustapaturmien määrä oli kaikkien aikojen pienin. Miten Nesteen jatkuva kehittyminen on rakennettu?

– Taustalla on monia tekijöitä. Alan yleinen kehitys, henkilöstön näkemykset, johdon ja omistajien kasvanut kiinnostus turvallisuusasioita kohtaan ovat kaikki yhdessä vaikuttaneet haluun lähteä viemään turvallisuusasioita eteenpäin, Jakosuo-Jansson sanoo.

Merkittävänä käännekohtana hän pitää vuonna 2014 käynnistynyttä Nesteen globaalia Way Forward to Safety -ohjelmaa, jonka avulla turvallisuuskulttuuria on pystytty vahvistamaan huomattavasti.

Way Forward to Safety -ohjelmaan otettiin mukaan myös kaikki Nesteen arvoketjussa toimivat urakoitsijat, asiakkaat ja yhteistyökumppanit. Yksi niistä on ISS, jonka omatkin turvallisuusmittarit ovat viime vuosina kehittyneet suotuisaan suuntaan.

Nesteellä turvallisuusraportointi koskee omien yksiköiden ja työntekijöiden lisäksi myös palveluntoimittajia, urakoitsijoita sekä liikennöitsijäkumppaneita. Yhtiön painopistealueisiin kuuluva urakoitsijaturvallisuus parani sekkin vuonna 2020 selvästi ja nousi ennätystasolle.

– Toimipaikoillamme työskentelee jatkuvasti useita satoja oman talon ulkopuolisia työntekijöitä. Pyrimme rakentamaan heidän kanssaan yhteisen turvallisuuskulttuurin, ja he ovat sitoutuneet meidän toimintatapoihimme. Tämä on yhteinen työpaikka, ja me haluamme kaikki lähteä täältä terveinä kotiin turvallisen työpäivän jälkeen, Jakosuo-Jansson muistuttaa.

– Me ISS:läiset luomme palveluratkaisumme aina asiakkaan tarpeeseen ja tuotamme palvelua siellä, missä asiakkaamme ovat, heidän luonaan, heidän kohteissaan. Turvallisuus on keskeinen osa kaikkea palveluamme, Jäämaa lisää.

Yhteisen turvallisuuskulttuurin rakentamiseen liittyy Nesteellä paljon erilaisia toimenpiteitä, esimerkiksi turvallisuuskeskustelua, havaintokierroksia, parhaiden käytäntöjen jakamista sekä erilaisten läheltä piti -tilanteiden analysointia ja niistä oppimista. Jakosuo-Jansson korostaa, että ennakoiva riskien arviointi on yksi merkittävimmistä tekijöistä hyvien turvallisuustulosten takana. Aina pitää harkita, ennen kuin työn aloittaa.

Jukka Jäämaa on samaa mieltä. Hänen mielestään mittaaminen ja mitattujen onnistumisten palkitseminen ovat olennaisia työkaluja, kun turvallisuusasioita viedään arjen tasolle.

Sekä Jakosuo-Jansson että Jäämaa korostavat, että arkisten tekojen lisäksi turvallisuus on mitä suurimmassa määrin johtamiskysymys.

– Turvallisuuden johtaminen ja kehittäminen lähtee ylimmästä johdosta ja hallitustasolta. Johdon ja esimiesten jatkuva kiinnostus, osaaminen, seuranta, viestintä ja positiivinen kannustaminen ovat turvallisuuskulttuurin kehittymiselle äärimmäisen tärkeitä. Hallituksen tehtävä on haastaa johtoa kehittymään näissä asioissa, asettaa tavoitteita ja varmistaa, että turvallisuus on johdon agendalla koko ajan, Jakosuo-Jansson korostaa.

Jäämaan mielestä turvallisuus on aikaisempina vuosikymmeninä ollut johtamisessa enemmän taka-alalla. Onneksi tilanne on muuttunut nopeasti.

– Muutama vuosi sitten olin mukana kansainvälisessä johdon tapaamisessa, jossa jokaiselta kysyttiin henkilökohtaisesti tärkeintä KPI-mittaria. Moni mainitsi kannattavuuden tai kassavirran. Minä ehdotin LTIF:iä, jota silloin mittasimme. Perustelin sitä niin, että kun johdetaan työturvallisuus kuntoon, muut mittarit seuraavat perässä, Jäämaa pohtii.

– Nesteen toimialalla turvallisuusasiat tarkoittavat melkein samaa kuin tuottavuus, laatu ja tehokkuus. Jos meillä on ongelmia prosesseissa ja ne johtuvat turvallisuusriskien huonosta arvioinnista, meidän laitoksemme seisoo. Silloin tuottavuus on nolla, Jakosuo-Jansson vertaa.

Innovaatiot ja digitaalisuus

Hybridityö

Koronapandemian myötä hybridityöstä on tullut arkipäiväinen käsite, ja monet yritykset ovat tehneet digiloikan. ISS Palvelut on panostanut hybridityöhön jo yli vuosikymmenen. Tämä on ollut luonnollista työn luonteen sekä maanlaajuisen organisaation ja asiakasverkoston johdosta. Videoneuvottelut ovat korvanneet fyysisiä palaveriteitä koko 2010-luvun, ja kaikilla toimihenkilöillä on laitteiden ja ohjelmistojen puolesta mahdollisuus tehdä töitä ajasta ja paikasta riippumattomasti.

Valtaosalla ISS:n esimiehistä on useita asiakaskohteita ja alaisia ympäri kaupunkia, maakuntaa tai jopa maata. Näin ollen töitä tehdään osittain aina etänä. Kokoonntumisrajoitukset ovat kuitenkin tuoneet Teams-palaverit tutuiksi myös asiakaskohteissa työskenteleville ammattilaisillemme. Näiden avulla on voitu jakaa tietoa ja parhaita käytäntöjä, aivan kuten säännöllisissä läsnäolopalaverissa on tehty aiemmin.

LuurISSa-sovellus

Tiedon saatavuus ja raportointi mahdollisimman reaaliaikaisesti työkohteessa on ollut ja on jatkossakin keskeistä digitaalisessa kehityksessä ISS:llä. Olemme jo viiden vuoden ajan kehittäneet omaa LuurISSa-mobiilisovellusta, jonka avulla jokaisella työntekijällä on aina käytössään esimerkiksi kemikaalien käyttöturvallisuustiedotteet ja erilaisten koneiden turvallisen käytön ohjeet. Sovelluksen avulla toteutetaan myös palveluiden laadunarvioinnit sekä tehdään kehittäviä ja positiivisia havaintoja työturvallisuudesta. Sovellus onkin ollut avainasemassa työturvallisuuskulttuurimme vahvistumisessa. Kehitys jatkuu, ja tulevaisuudessa työntekijöillä on yhä paremmin saatavissa työkohteen tiedot ja ohjeet sovelluksen kautta. Näin vanhentuneita ohjeita ei jää ilmoitustauluille ja paperikansioihin.

K-ERP

Kehitämme myös sovelluksia, joilla kiinteistöhuollon ammattilaiset pystyvät tekemään raportoinnin suoraan kohteessa mobiilisti ja näkemään aiemman huoltohistorian matkapuhelimestaan. Näin esimerkiksi huollon aloittamisesta asiakkaalle toimitettavaan raporttiin kulunut aika saadaan mahdollisimman lyhyeksi. Kaikki osapuolet hyötyvät, kun tarvittavat tiedot viedään sähköiseen muotoon suoraan kentällä ja raportiksi tilaajalle. Kutsomme hanketta nimellä K-ERP. Kun tieto kerätään suoraan digitaaliseen rakenteelliseen muotoon, päästään sitä tulevaisuudessa myös analysoimaan koneellisesti ja ennakoimaan ongelmia, joita ei perinteisesti raportteja lukemalla pystyisi tai ehtisi ennustamaan.

Robotit työkavereina

Vuoden 2021 aikana siivoojimme työpareiksi tuli joukko siivousrobotteja. Nämä robotit imuroivat avoimia tiloja ja pitkiä käytäviä yhdessä siivoojien kanssa, jotka samaan aikaan puhdistavat vaikeammin saavutettavia alueita. Näin työ nopeutuu ja yksitoikkoisen työn määrä vähenee. Robottien määrää kasvatetaan tulevina vuosina, mutta koska robotit eivät vielä kykene siirtymään eri kohteiden välillä, yhdessä kohteessa pitää töitä riittää koko päiväksi.

Myös kiinteistöhoitajille on etsitty kaveria isommasta robotista. ISS pilotoi heinäkuussa 2021 kotimaisen Trombian kanssa katualueiden ja parkkipaikkojen puhdistamista Helsinki-Vantaan lentokentällä. Trombia on lakaisukonevalmistaja, joka kehittää robottia parhaan lakaisuteknologiansa ympärille. Robotti puhdistaa asfalttia pölyttömästi, mutta kuitenkin vedettömästi. Tämä mahdollistaa robotin käytön talvella kylmissä parkkihalleissa ja säästää vettä. Robotti on sähkökäyttöinen, mikä madaltaa melusaastetta ja auttaa minimoimaan puhdistamisen CO₂-päästöjä. Laskelman mukaan yksi robotti säästäisi 30 tonnia CO₂-päästöjä vuodessa.

ISS HUB

Viimeisten vuosien aikana olemme myös vahvasti kehittäneet älykästä rakennusautomaatiota. ISS HUB on vuorokauden ympäri pyörivä asiantuntijakeskus, jonka ammatilliset työskentelevät kiinteistöjen olosuhteiden, energian ja talotekniikan hälytysten parissa. Parhaimmillaan ISS HUBin asiantuntija pystyy aloittamaan vian selvityksen heti, kun kiinteistöautomaatio antaa hälytyksen – vaikka keskellä yötä – samalla, kun päivystävä kiinteistöhoitaja aloittaa matkansa kohteeseen. Kiinteistöhoitaja saa ikään kuin etätyökaverin keikalleen. Monissa tapauksissa ongelma pystytään jopa korjaamaan täysin etänä.

Hävikin vähentäminen

Korona-aika on muuttanut toimintaa myös ravintoloissamme. Teemme yhteistyötä digitaalisten alustalouslyritysten kanssa. Monista ravintoloistamme ruokaa voi tilata kotiin Foodoran avulla, ja mikäli ennustuksemme päivän menekistä on mennyt yläkanttiin, on hävikkiä vältetty tarjoamalla aterioita ResQ-sovelluksen avulla. Lämpötilojen omavalvonta on jo digitalisoitu yhteistyössä Fredman Groupin kanssa. Nyt



Yrityksissä muovataan parhaillaan hybridityön malleja, jotka yhdistävät etä- ja lähityötä. ISS auttaa yrityksiä suunnittelemaan tulevaisuuden työtiloja, jotka vastaavat muuttuviin tarpeisiin.

Moni yritys on pitkään jatkuneen etätöiden jälkeen siirtynyt hybridityöhön, jossa töitä tehdään sekä toimistolla että etänä. Millaisia tiloja toimistossa tarvitaan, kun osa tekee töitä kotoa ja osa toimistoilla? Miten olemassa olevat tilat joustavat uudessa mallissa?

-Todellisuudessa neliöiden määrä ei välttämättä muutu, niiden käyttö muuttuu, sanoo ISS:n tilasuunnittelusta vastaava **Helena Hallanoro**.

- Hybridimallissa erilaisten vetäytymistilojen tarve kasvaa, sillä työntekijät jakautuvat eri paikkoihin. Hybridimalli ei jää vain toimistokäytössä oleviin tiloihin, vaan voi muuttaa esimerkiksi ravintolatilojen käyttöä. Niistä saadaan muuttuvia työskentelytiloja tuomalla niihin säädettäviä pöytiä ja erikorkuisia tuoleja.

Työpisteisiin ja työtiloihin liittyvät ratkaisut olisi hyvä päivittää ennemmin kuin myöhemmin. Hallanoron mukaan yrityksissä kannattaa hyväksyä, ettei paluuta lähes kahden vuoden takaiseen ole.

- Muutos on jo tapahtunut, ja ihmisten odotukset toimiville työskentelytiloille ovat aiempaa monimuotoisempia. Yritysten on tärkeää vastata näihin uudenlaisiin odotuksiin. Parhaat osaajat tekevät tuottavaa työtä siellä, missä heidän on hyvä olla.

Vaikka osa töistä tehdään etänä, työpisteiden saatavuudesta lähityöpäivinä pitäisi huolehtia. Jos työntekijöillä ei ole nimettyjä työpisteitä, paikkavarauksjärjestelmä sujuvoittaa hybridimallin toteuttamista. Toimiva ilmanvaihto, otolliset valaistusolosuhteet ja ergonominen työpiste ovat myös houkuttimia työskennellä toimistolla.

- Monille kotona työskentelyn ergonomia ja teknologia eivät ole samalla tasolla kuin toimistolla. Siellä vallitsevat olosuhteet ovat parhaimmillaan aivan toisenlaiset kuin etätöissä.

Hallanoro korostaa, että yrityksen toimitilat ovat jatkossakin sen käyntikortti. Niiden houkuttelevuus kieli työntekijöiden arvostamisesta ja sitouttamisesta.

- Toimitiloilla on jatkossakin sekä työhyvinvoinnin että työn tekemisen kannalta merkittävä rooli. Toiminnallisuuden lisäksi tavoitteena pitäisi olla viihtyisiä ja motivoiva ympäristö.

ISS analysoi yhdessä asiakkaiden kanssa, miten yrityksessä halutaan työskennellä ja miten se vaikuttaa tilasuunnitteluun. Tilasuunnittelu kattaa niin tilojen ilmeen kuin toiminnallisuuden päivittämisen.

- Yksilöhuoneita tai vetäytymistiloja ei voi rakentaa määräänsä enempää neliöiden puutteen tai teknisten reunaehtojen takia. Tilasuunnittelun lisäksi hybridityössä tärkeitä ovatkin yrityksen yhteiset pelisäännöt, Hallanoro muistuttaa.

ISS:n vahvuus on, että osaamista ja kokemuksia löytyy eri palvelualoilta. Esimerkiksi siivouspalveluiden ammattilaisilta tilapalveluiden ammattilaiset saa ohjeistusta materiaalivalintoihin.

- Ymmärrämme, millainen palvelupolku ravintolassa on sujuva tai millaiset tilat ja työvälineet palvelun kustannustehokas tuottaminen vaatii, koska tuotamme ravintolapalveluita itsekin, Hallanoro havainnollistaa.

2.3

Palveluidemme vastuullisuus: 8 000 ISS:läisen voimin mukana ilmastotalkoissa

ISS:n lähes 8 000 ammattilaista vaikuttavat päivittäin työllään niin ympäristöön kuin ihmisten hyvinvointiin ja terveyteen.

Kiinteistöjen käytönaikaisella ylläpidolla voidaan tehdä merkittäviä ilmastotekoja, sillä Suomessa käytetystä energiasta yli kolmannes kuluu kiinteistöihin ja rakennettuun ympäristöön. Noin 76 prosenttia rakennetun ympäristön päästöistä syntyy kiinteistöjen käytönaikaisesta energiankulutuksesta. Rakennettu ympäristö onkin yksi merkittävimmistä hiilidioksidipäästöjen tuottajista, mikä korostaa sen tärkeyttä ja mahdollisuuksia ilmastomuutoksen hillitsemisessä.

Marraskuussa pidettiin Glasgow'n ilmastokokous, jossa valmistui *Glasgow Climate Pact*. Climate Pactiin kirjattiin kohtia, jotka vaikuttavat myös kiinteistöjen ylläpitoon. Osallistujamaita pyydetään muun muassa harkitsemaan lisätoimenpiteitä muiden kasvihuonekaasujen, kuten metaanin, vähentämiseksi. Tämä liittyy kiinteistöjen suoriin kasvihuonekaasupäästöihin kylmäaineiden käytön kautta. Lämpötilan nousu ja sään ääri-ilmiöihin varautuminen muuttavat osaltaan kiinteistöjen ylläpitoa tulevina vuosina.

Myös 2021 valmistunut ISS:n sidosryhmätutkimus paljastaa yhteisen huolen ilmastomuutoksen hillitsemiseksi. Asiakkaamme, henkilöstömme ja muut sidosryhmämme osaavat jo odottaa ISS:itä suunnannäyttäjän roolia ja vastuun kantamista.

ISS:n 8 000 ammattilaista vaikuttavat päivittäin työllään niin ympäristöön kuin ihmisten hyvinvointiin ja terveyteen. Meillä onkin merkittävä vaikutusmahdollisuus kiinteistöjen hiilijalanjäljen pienentämiseksi palveluratkaisujemme kautta. Olemme toteuttaneet vuodesta 2019 lähtien vuosittain palveluidemme hiilijalanjälkilaskennan. Hiilijalanjälkilaskenta perustuu *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standardiin*, ja laskenta toteutetaan yhdessä Clonet Oyn kanssa. Toteuttamalla siivous-, ravintola- ja kiinteistön ylläpitopalveluita CO₂-päästöjä vähentäen, materiaalitehokkaasti, luonnon monimuotoisuutta ylläpitäen ja kiertotaloutta rakentaen tuemme asiakkaidemme hiilineutraaliustavoitteita. Oman ilmastotavoitteemme mukaisesti olemme hiilineutraali vuoden 2035 aikana. Uskomme, että erilaiset sopeutumistoimenpiteet, joita voimme kiinteistöpalvelujen ammattilaisina edistää, nousevat jatkossa yhä useammin ja painavammin mukaan keskusteluihin asiakkaidemme kanssa.



Valtakunnallisen sopimuksen ansiosta uudet innovaatiot ja toimintamallit on saatu tehokkaasti käyttöön Technopoliksen eri pisteissä myös poikkeuksellisen vuoden aikana. Siivouksen asiakastytyväisyys oli Technopolis-konsernin tasolla vuonna 2020 korkeampi kuin viiteen vuoteen.

Technopoliksen ja ISS:n yhteistyössä vastuullisuus on ollut vankkumaton osa arkea aivan yhteistyön alusta asti. Jo sopimustasolla on määritelty eettisen työn periaatteet ja asetettu siivouksen ympäristöstävällisyydelle tavoitteet.

– Yhteistyömme kannalta on merkityksellistä, että ISS on hyvämaineinen ja vastuullinen toimija, jonka voimme luottaa hoitavan työntekijöidensä työsuhteet aina asiallisesti, Technopoliksen Kampus- ja siivouspalvelujen konseptipäällikkö **Salla Brunou** kertoo.

– Meillä vastuullisuus tarkoittaa ympäristöstävällisyyden lisäksi kestävää henkilöstöpolitiikkaa ja työturvallisuutta, jotka ovat korostuneet koronaviruksen aikaisessa toimintaympäristössä, sanoo ISS:n asiakkuusjohtaja **Ainokaisa Kostamo**.

ISS:n ja Technopoliksen yhteistyö alkoi jo 2000-luvun alkupuolella. Vuodesta 2018 ISS on toiminut Technopoliksen strategisena kumppanina, kehittäen siivouspalveluita vastuullisesti ja innovaatioita hyödyntäen.

Valtakunnallisen kumppanuuden ansiosta uusia ratkaisuja on voitu ottaa käyttöön samaan aikaan eri yksiköissä ympäri Suomea. Yksi innovaatioista on kemikaalivapaa siivous, joka muun muassa vähentää siivouksen ympäristökuormitusta ja vaikuttaa siivoustyön ammattilaisten työhyvinvointiin.

– Olemme siirtyneet Technopoliksen kampuksilla käyttämään Tersanon otsonivettä, joka tutkitusti tuhoaa bakteereja ja viruksia. Sen ansiosta olemme voineet vähentää muiden desinfiointien siivousaineiden käyttöä, mikä on pitänyt tukenut ympäristöstävällisyyden tavoitteita, myös vähentänyt pintojen kulumista, Kostamo kertoo.

Pandemian aikaisissa viikoittaisissa poikkeustilannepalavereissa rakennettiin yhtenäistä tilannekuvaa ja pohdittiin ratkaisuja muuttuneeseen toimintaympäristöön.

– Olemme nojanneet koronasiivouksissa ja tehostetuissa siivouksissa ISS:n suosituksiin ja ammattitaitoon. Suuresta kumppanista on ollut tässä tilanteessa hyötyä. ISS on voinut jakaa oman konserninsa sisällä kerryttämäänsä globaalia kokemusta kaikkiin Suomen yksiköihin, Brunou kertoo.

Technopoliksen kampuksille rakennettiin valmius tehostettujen siivousten ja koronavirustartuntaepäilysiivousten toteuttamiseen. Technopoliksen asiakkaiden ja vuokralaisten muuttuviin tarpeisiin luotiin myös joustavia siivouspalvelupaketteja. Siivoustyön ammattilaisten ja Technopoliksen asiakkaiden työturvallisuuteen on panostettu jatkuvasti suojavarusteiden, turvavälien ja muiden ennakoivien keinojen avulla.

– Yksi oppi oli se, että siivoustiimien päivärytmiä kannattaa hajauttaa ”soluiksi”. Kun kaikki siivoojat eivät kohtaa päivän aikana, pienenee riski siihen, että koko tiimi määrättäisiin yhtä aikaa karanteeniin, Brunou kertoo.

Epidemian aikana siivouspalveluiden kysyntä on vaihdellut rajoitusten ja etätyön myötä. Vakitukselle henkilöstölle on kuitenkin pystytty tarjoamaan työtä läpi epidemian.

Technopolis pyytää asiakkailta säännöllisesti palautetta siivouksen laadusta. Vuonna 2020 siivouksen asiakastytyväisyys oli koko Technopolis-konsernin tasolla korkeampi kuin viiteen vuoteen.

- Koronapandemia nosti siivouksen aiemmasta poikkeavalla tavalla huomion kohteeksi, ja ISS:n kanssa pystyimme vastaamaan asiakastarpeisiin poikkeusaikanakin hienosti, Brunou kertoo.

2.3.1 Kiinteistön ylläpitopalveluilla kohti kiinteistöjen hiilineutraaliutta

Kiinteistöjen energiatehokkuus ja olosuhteiden hallinta ovat keskeisessä asemassa asiakkaille räätälöityissä palvelukokonaisuuksissa. Palveluratkaisujen tulokset näkyvät konkreettisesti asiakkaan energian- ja vedenkulutuksessa, päästöjen vähentymisenä sekä erilaisina kiertotalousratkaisuna. Ammattitaitoisesti toteuttamamme palveluratkaisut vaikuttavat lisäksi positiivisesti rakennusten elinkaareen, sisäilman laatuun ja kiinteistövarallisuuden ylläpitoon.

Palveluratkaisuillamme vaikutamme noin 1 TWh:n suuruiseen energiankulutukseen ja sen aiheuttamiin CO₂-päästöihin. Ammattilaistemme suorittamalla toimenpiteillä voimme saavuttaa asiakaskohteissamme tyypillisesti noin kolmen prosentin energiansäästön talotekniikkaa optimoimalla ja 15–20 prosentin säästöt investoinneilla.

Sertifioidulla ISO 50001 -energianhallintajärjestelmällä osoitamme kykymme tarjota laaja-alaista asiantuntemusta asiakkaidemme kiinteistöjen energiatehokkuuden parantamiseksi. Hyödynnämme myös entistä enemmän digitaalisuutta ja älykkäitä ratkaisuja palveluissamme. Ratkaisuillamme pyrimme löytämään keinoja viedä kiinteistöjä kohti hiilineutraaliutta.

2.3.2 Kiinteistön energiankulutus hallintaan

Kiinteistön energiatehokkuuden ja sisäilmaolosuhteiden optimointi edellyttää ennakoivaa työtä ja jatkuvaa olosuhteiden hallintaa sekä reagoimista havaittuihin poikkeamiin. Kokonaispalveluratkaisumme perustuu asiakkaan prosessien ja taloteknisten laitteistojen kokonaisvaltaiseen hallintaan tiedolla johtamisen ja jatkuvan parantamisen keinoin. Palvelu muodostuu kiinteistöhoitajan päivittäisestä työstä asiakaskohteessa, ISS HUBin 24/7-etävalvonnasta sekä taloteknisten erikoisosaajien toteuttamasta kiinteistön ylläpitotyöstä.

Palvelumme kulmakiven muodostaa aina kiinteistön olosuhteiden hallinta. 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 2021 ISS HUBissa oli kiinni noin 1 000 rakennusta sekä yksittäisiä laitteita lähes 26 000 kappaletta. Valvomme näiden kohteiden automaatiojärjestelmien ja laitteiden toimivuutta 24/7 ja varmistamme näin optimaalisen lämmön, sähkön ja veden käytön. ISS HUBissa työskentelevät ISS:n ammattilaiset tekivät vuonna 2021 lähes 21 000 havaintoa ja kehitysehdotusta liittyen kiinteistöjen taloteknisiin järjestelmiin ja laitteisiin.

ISS:n energiamanagerit johtavat asiakkaiden energia-asioiden hallintaa sekä 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 miellyttävinä lämpö-, valaistus- ja sisäilmaolosuhteina.

Ottamalla kokonaisvaltaisen vastuun asiakkaan kiinteistön toimivuudesta, viihtyisyydestä ja energiatehokkuudesta vaikutamme myös kiinteistön hiilijalanjäljen pienentämiseen.



Takana oli parikymmentä vuotta suunnittelijana ja konsulttina, ja **Pekka Halimaa** kaipasi jotain uutta. Hän oli nähnyt kiinteistöjä laidasta laitaan. Kaksi vuotta sitten hän aloitti ISS:llä teknisenä managerina.

– Teknisen managerin työpöydällä on kaikenlaisia hankkeita tilamuutoksista rakennusprojekteihin. Isompia, pienempiä ja ympäri Suomea. Työskentelen ISS:n Danske Bankin asiakkuudessa, johon kuuluvat pankin pääkonttori ja konttoriverkosto.

Halimaan konsulttitaustalle ominaisesti teknisen managerin rooli on usein konsultoiva. Jos joku ISS:n teknisten palveluiden tiimistä tai asiakkaalta tarvitsee neuvoa tekniseen asiaan, tämä kääntyy usein Halimaan puoleen.

– Olen tavallaan asiakkaan edunvalvoja. Katson, että asiakkaan tilaamat ja teettämät työt etenevät sovitussa aikataulussa ja valmistuvat sovitussa laajuudessa.

Kaikesta ei tarvitse tietää kaikkea, mutta ainakin jotain. Näin Halimaa tiivistää osaamisen, jota tekniseltä managerilta vaaditaan. On tunnettava kiinteistöjen ylläpidon ja kiinteistötöknikiikan eri osa-alueiden perusteet.

– Kollegani kiinteistöhuollossa vastaavat käytännön huollosta ja ylläpidosta, oma työnkuvani on enemmän kehitystyötä.

Tieto vaihtuu tiiviisti kollegoiden kesken, sillä Halimaan kanssa työskentelee ISS:läisiä projektipäälliköistä, siivouksen palveluesimiehestä ja avainasiakkuuspäälliköistä kiinteistöhuollon palveluesimieheen, turvateknikiikan tekniseen manageriin ja ravintolan esimiehiin.

– Teemme ehdottomasti paljon yhteistyötä, ja yritämme jeesata toisiamme niin paljon kuin pystymme. Työpäivät ovat harvoin keskenään samanlaisia, eikä tylsiä päiviä ole.

Tekninen manageri etsii jatkuvasti parannuskohteita. Erilaiset energiatehokkuus- ja energiansäästöhankeet ovat työnkuvassa pinnalla. Kokonaisen vuoden ajan Halimaata työllisti asiakkaan pääkonttorin ympäristösertifikaatti.

Halimaa huolehti kiinteistöistä ja sen energiankulutuksesta kertovan tiedon ja todistusten keräämisestä ja tarkistamisesta, ennen kuin ne välitettiin sertifikaatin myöntävälle organisaatiolle. Kiinteistöissä tehtiin lisäksi parannustöitä sisäilmaan ja energiankulutukseen.

Lopputuloksena oli hieno, sillä pääkonttori sai LEED-sertifikaatin tasolla Gold suomenennätyspistein. Paitsi että asiakas saavutti hienoja tuloksia, Halimaan työ sertifikaatin eteen mainittiin hänen saamansa ISS:n Omena-palkinnon perusteluissa. Kiitosta hän sai teknisestä osaamisesta, sitoutuneesta työotteesta ja asiakaspalvelusta.

Halimaan mielestä hänellä on mielenkiintoinen työ, jossa näkee paljon, tapaa uusia ihmisiä ja pääsee työskentelemään hienossa porukassa. Sekä ISS:n että asiakkaan puolelta Halimaa kokee saavansa hyvän työrauhan ja kohtuullisen vapaat kädet. On palkitsevaa, kun pieni tai iso työprojekti valmistuu aikataulussa ja siihen ollaan tyytyväisiä.

- Yhtä aikaa on päällä monta projektia, joten on hyvä pystyä pitämään useampi pallo yhtä aikaa ilmassa. Siitä juuri tykkään, että vaikka on varsin pitkä ura takana, opin jatkuvasti jotain uutta.

2.3.3 Puhtaasti parempi siivouspalvelu tekee ympäristöstä terveellisen

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. 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.

Kemikaalivapaalla ylläpitosiivouksella tarjoamme asiakkaalle puhtaat tilat ilman allergisoivia kemikaali- tai hajustejämiä sisäilmassa. Kemikaaliton siivous on tuoksutonta siivousta, joten puhdas on oikeasti puhtas ja samalla siis myös tuoksuton. Uudella menettelyllä saavutamme puhtaan ympäristön ilman puhdistusaineen tuoksua ja pintojen kemikaalijäämiä.

Tehokasta mutta vastuullista korona-ajan siivousta

Vuonna 2021 jatkoimme edellisen vuoden tapaan pandemian tuomien haasteiden parissa. Lisäämällä Tersanon otsonoidun veden käyttöä kosketuskohtien pyyhinnässä saimme kuitenkin minimoitua desinfioiden aineiden käyttöä. Myös aiemmin palvelukonseptiimme lisätyt valokatalyysipinnoite ja ilmanpuhdistimet helpottivat pintahygienian ja sisäilman puhtauden hallintaa.

Pandemian myötä olemme entistä paremmin oppineet huolehtimaan siivouksessa tärkeästä käsi- ja käsinehygieniasta. Olemme myös edelleen kouluttaneet henkilöstöämme korona-altistumisten hallintaan sekä koronasivousten toteutukseen. Pyrimme jatkossakin huolehtimaan siitä, että toteutamme siivouspalvelumme ympäristövastuullisesti pintahygieniasta tinkimättä.

Kemikaalivapaa ylläpitosiivous, parasta ympäristön huomioimista

Kemikaalivapaa siivous on ollut käytössämme jo vuodesta 2018 alkaen. Se on yksi tärkeimmistä keinoista lisätä ympäristömyötäisyyttä siivouspalvelussa. Kemikaalivapaan siivouksen avulla pystymme vähentämään merkittävästi kemikaalien ja muovipakkausten käyttöä. Toteutamme palvelun ultrapuhtaan tai otsonoidun veden, siivouskoneiden, twister-laikkojen ja mikrokuitutuotteiden avulla.

Kemikaalivapaa siivous soveltuu kaikkiin tiloihin ja kaikenlaisille pinnoille, erityisesti kaikkien kosketuskohtien ja tasopintojen siivoukseen. Otsonoidulla vedellä on todistetusti desinfiointivaikutus, joten se soveltuu myös tehostettuun kosketuskohtien pyyhintään, jota on vuoden 2021 aikana toteutettu useassa asiakaskohteessamme.

Jäämättömän puhtaat pinnat, puhtaampi sisäilma, yksinkertainen siivousprosessi, turvallinen kaikille pinnoille ja kiinteistön käyttäjille, vähäisempi vedenkulutus ja nopeampi siivousprosessi, vähemmän muovija pakkausjätettä, vähemmän kemikaalijäämiä vesistöön – kaikkea tätä on tarjolla, kun siivouksessa ei käytetä puhdistusaineita.

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

Työvälineet uudistuvat

Siivouspalvelumme kehittyi vuoden 2021 aikana entisestään. Tekstiililattioiden imurointiin erikoistunut robotti-imuri Whiz jatkoi tehokasta työskentelyään useassa asiakkuudessamme ja vapautti henkilöstömme työaikaa muihin tehtäviin, kuten yläpölyjen poistoon. Saimme käyttöömmemme myös ulkoisesti upean ja käytössä tehokkaan siivousvaunun Rekolalta, ja lisäsimme kierrätysmuovista valmistettujen tuotteiden osuutta muun muassa wc-harjavalikoimassa.

Lattioiden siivouksessa käytettävien mikrokuitutuotteiden valikoimamme laajeni, ja käytössämme on kierrätysmateriaalista tehtyjä lattiapömpöjeja. Lisäksi käytämme kierrätetyistä PET-pulloista valmistettuja twister-laikkoja lähes kaikissa kohteissamme varmistamassa yhdistelmäkoneajojen tehokkuuden. Twister-laikkojen kanssa siivous hoituu pääasiassa pelkällä vedellä, joten menetelmä on osa kemikaalivapaata siivoustamme.

Kemikaalivapaa siivous soveltuu kaikkiin tiloihin ja kaikenlaisille pinnoille, erityisesti kaikkien kosketuskohtien ja tasopintojen siivoukseen.



Tarveperusteisella palvelutuotannolla työpanos voidaan kohdentaa sinne, missä sitä tarvitaan.

Työn tekemisen murros oli jo käynnissä, kun koronapandemia laittoi tapamme käyttää tiloja uusiksi. Etätyöskentely tyhjensi monet toimitilat, joita käytetään yhä epäsäännöllisesti. Toisaalta vaatimukset tilojen puhtaudeksi tiukentuivat entisestään.

– Olemme asiakkaiden kanssa keskustelleet siitä, miten varmistamme, että tuotamme tarkoituksenmukaisesti palveluja oikeasti käytössä oleviin tiloihin – tilojen käyttöaktiivisuuden mukaan. Ei ole järkeä siivota toimistohuonetta, jota kukaan ei ole käyttänyt kuukauteen, mutta toisaalta moderneissa monitilatoimistoissa, joissa työpisteiden käyttäjät vaihtuvat tiuhaan, on järkeä siivota tiheästi ja tehostetusti, kertoo Digital Innovation Manager **Jari Tiirikainen**.

Yksi keino mukautua tilojen käyttäjien muuttuviin toiveisiin ja tarpeisiin on tarveperusteinen palvelutuotanto. Tilojen käyttöä seurataan ketterästi, jolloin siivous perustuu tietoon ja tarpeeseen.

Läsnäolotunniste kertoo, onko tilassa liikettä. Sensorit ja anturit mittaavat reaaliajassa, onko wc-paperia, saippuaa ja käsipaperia jäljellä. Tiedot rekisteröityvät järjestelmään, josta siivooja saa ilmoituksen puhelimeensa, kun tila tarvitsee siivousta. Tilastonäkymästä siivooja näkee eri kerrosten tilojen tilanteen ja voi päätellä, mitä tarvikkeita tarvitsee mukaansa.

Etenkin suurissa toimitiloissa tarveperusteinen siivous on toimiva ratkaisu, sillä siivoajien työaikaa voidaan kohdentaa sinne, missä tiloja käytetään eniten.

Teknologian avulla voidaan laskea rakennukseen saapuvien ihmisten määrä ja tarkastella tilojen käyttöastetta ja -aikaa. Siten voidaan muodostaa trendejä käytetyimmistä tiloista ja luoda palvelutuotantoon tietoihin perustuvia malleja.

– Tavoittemme on parantaa asiakastytyväisyyttä ja pitää huolta siitä, että tilat ovat aina käyttövalmiita ja hyvässä kunnossa. Asiakas saa tarveperusteisen ja entistä paremman palvelutason ilman, että kulut nousevat, Tiirikainen lisää.

Tilojen käyttöasteeseen perustuvan siivouksen suurin hyöty on se, että muutoksiin pystytään reagoimaan entistä paremmin. Työpanosta, aikaa sekä siivouskoneita ja -aineita käytetään siellä, missä on tarve.

– Yhteiskuntavastuullisena toimijana meille on huomattava tekijä, että voimme pienentää hiilijalanjälkeä sekä muita palvelutuotantoon liittyviä kulutusmittareita kohdistamalla työkoneiden ja siivousaineiden käytön siten, että lopputulos on asiakkaalle paras mahdollinen, Tiirikainen kertoo.

Näin tarveperusteinen palvelutuotanto helpottaa arkea

1. Asiakas: Entistäkin parempi palvelutaso ilman, että kulut nousevat.

2. Työntekijä: Työntekijän ammattitaito voidaan kohdentaa sinne, missä sitä eniten tarvitaan.
3. ISS: Hiilijalanjälki ja muut palvelutuotantoon liittyvät kulutusmittarit pienenevät, kun koneiden ja siivousaineiden käyttö kohdennetaan tarpeen mukaan.

Kestävät raaka-ainevalinnat ja niiden jäljitettävyyden muodostavat perustan ravintolapalveluillemme.

2.3.4 Vastuullista ruokailua, terveellistä ravintoa

Vuonna 2021 ISS:n ravintolapalveluissa keskityttiin turvallisen ja terveellisen ruokakokemuksen luomiseen. Otimme ravintolapalveluissa askelia kohti hiilineutraaliustavoitettamme muun muassa vähentämällä muovisten kertakäyttöastioiden käyttöä, keskittymällä ruokahävikin vähentämiseen ja kehittämällä oman reseptikkamme hiilijalanjälkilaskentaa. Jatkoimme turvallisen ruokailukokemuksen toteuttamista ravintoloissamme toimivien hygienialähtettiläiden ja digitalisoidun omavalvontajärjestelmän avulla.

Korona vaikutti vuonna 2021 edelleen merkittävästi erityisesti henkilöstöravintoloiden ja korkeakouluravintoloiden asiakasmääriin ja aukioloon. Pystyimme kuitenkin tarjoamaan isolle osalle ravintolahenkilökuntaa työtä muiden palveluidemme piiristä.

Luomme kestävästä ruokakulttuurista

Tavoitteemme on olla hiilineutraali vuoteen 2035 mennessä. Raaka-ainevalinnat ja moderni reseptikka ovat avainasemassa kestävästä ruokakulttuurin luomisesta sekä kulutus- ja makutottumuksien uudistamisesta.

- Kestävät raaka-ainevalinnat ja niiden jäljitettävyyden muodostavat perustan ISS:n toiminnalle.
- Valmistamamme ruoka on turvallista, ja tunneimme käyttämiemme raaka-aineiden alkuperän.
- Käytämme kotimaisia raaka-aineita, lähi- ja luomutuotteita sekä erilaisia sertifoituja raaka-aineita.
- Käyttämämme kalatuotteet ovat WWF:n suositusten mukaisia tai MSC- ja ASC-sertifoituja.
- Huomioimme ruokalistasuunnittelussa sesonkituotteet sekä tuotteiden hiili- ja vesijalanjäljet.
- Käyttämämme lihatuotteet ovat 100-prosenttisesti kotimaisia, ja olemme vähentäneet naudanlihan osuutta lihavalikoimassamme. Naudanlihan sijaan käytämme kotimaista ryypisorsasta ja broileria.
- Korvaamalla lihatuotteita kasvukunnan proteiineilla vaikutamme merkittävästi ruoan alkutuotannon ympäristövaikutuksiin.
- Käytämme pelkästään kotimaisia maitotuotteita sekä kotimaisia vapaan kanan munia. Suosimme ruoanvalmistuksessa perunaa ja erilaisia viljatuotteita, kuten ohraa. Vilja ja leipomotuotteet ovat myös kotimaista alkuperää.

Vuonna 2021 lanseerattiin ensimmäisissä ISS-ravintoloissa lounaan hiilijalanjälkitieto. Tämän tiedon avulla asiakkaidemme on mahdollista tehdä yhä vastuullisempia ruokavalintoja. Hiilijalanjälkitietoa hyödynnetään myös omassa reseptiikan kehitystyössä, kun luomme entistä jäljettömämpiä ruokavaihtoehtoja.

Ruokahävikin hallinta on keskeinen osa vastuullisuustyötämme. Viime vuodelle asetetut tavoitteet ruokahävikin suhteen olivat kunnianhimoiset, emmekä aivan päässeet asettamaamme -35 prosentin tavoitteeseen. Hävikkimme väheni vuonna 2021 33 prosenttia, ja sen lisäksi onnistuimme vakiomaan ruokahävikin seurannan säännölliseksi toimenpiteeksi jokaisessa ravintolassamme. Vuonna 2021 tarjosimme asiakkaillemme entistä laajemman mahdollisuuden ostaa ylijäänyttä ruokaa kotiin. Ravintoloistamme osa alkoi myydä hävikkiruokaa tätä tarkoitusta varten kehitetyn sovelluksen kautta.

Ravintoloissamme suositaan kotimaista lähiruokaa, luomuruokaa sekä erilaisia sertifoituja tuotteita, ja kaikki raaka-aineemme ovat jäljitettävissä. Vuonna 2021 kartoitimme luomutuotteiden käyttöä ravintoloissamme, ja jatkotoimenpiteenä otamme osaa *Luomutetaan ruokapalvelut (LuRu)* -hankkeeseen vuosina 2022–2024.

Laitteiden tarkoituksenmukaisella ja oikea-aikaisella käytöllä sekä järkevillä valmistusmenetelmillä ISS:n ravintoloissa säästetään keittiössä kuluva energia. Jätteet lajitellaan aina ensisijaisesti materiaali- ja kierrätykseen ja toissijaisesti energiahyötykäyttöön. Keittiössämme on käytössä ympäristölle ystävälliset puhdistusaineet ja -menetelmät, kuten biohajoavat SURE-tuotteet ja otsonoitu vesi. Muovituotteiden ympäristövaikutusten vähentämiseen tähtäävän SUP-direktiivin mukaisesti olemme luopuneet muovisten kertakäyttöastioiden, -aterimien ja -pillien käytöstä ja korvanneet nämä kierrätettävillä materiaaleilla ja kartonkituotteilla.

Terveellinen ravinto

Terveellisen ja ilmastoystävällisen ruokavalion perusta koostuu kasvukunnan tuotteista, täysjyväviljasta ja rasvattomista maito- tai kasvijuomavaihtoehdoista. Ilmastoystävällinen ruokavalio sisältää kohtuudella 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 lautasmallilla, jonka avulla asiakkaat osaavat valita lautasen puolilleen kasviksia ja täyttää neljänneksen hiilihydraateilla ja neljänneksen proteiineilla.

Terveellisyttä ja sydänystävällisyyttä vaalitaan ravintoloissamme entistä enemmän.

Terveellisyyttä ja sydänystävällisyyttä vaalitaan ravintoloissamme entistä enemmän. Käytössämme on täysjyvätuotteita ja sydänmerkittyjä raaka-aineita, joissa on huomioitu kuidun, suolan ja rasvan määrä sekä laatu. Kaikki terveydenhuolto-, koulu- ja päiväkotikohteemme kuuluvat Sydänmerkki-aterioita tarjoaviin kohteisiin. Terveellisuuden lisäksi lounasruoalta vaaditaan elämyksellisyyttä ja makua. Hummukset ja tahinit maistuvat suomalaisille ennätyksellisen hyvin rasvaveitteiden korvikkeena. ISS:n ravintoloissa terveellisyys ei tarkoita hajutonta ja mautonta, vaan herkullista ja houkuttelevaa.



Vastuullisuus on arjen tekoja. Se on tunnistettu myös ISS:n ja Danske Bankin konsernin laajuisessa yhteistyössä, jota kehitetään vastuullisuus edellä

ISS:n ja Danske Bankin yhteistyö alkoi vuonna 2015 kun Danske Bank ulkoisti ISS:lle konsernin laajuisesti kiinteistöjen palvelukokonaisuuden tuottamisen.

– Teemme yhteistyötä ISS:n kanssa. He ovat myös omassa toiminnassaan sitoutuneet huomioimaan vastuullisuustavoitteemme CO₂-päästöjen vähentämisestä, Danske Bankin Facility Manager **Hanna Koskinen** kertoo.

Ravintolapalveluiden toiminnan kehittäminen yhä vastuullisemmaksi on yksi kehitystyön kulmakivistä. Siinä ruokahävikin vähentämisellä on merkittävä rooli.

– Suomi on ihan Danske Bank -maiden esimerkkimaa, mitä tulee kierrättämiseen ja ruokahävikin vähentämiseen. Teemme täällä aktiivisesti töitä sen eteen, Koskinen kertoo.

Ruokahävikkiä mitattiin viimeksi kaikissa Suomen ISS-ravintoloissa helmikuussa 2021. Näin tehtiin myös Danske Bankin pääkonttorin henkilöstöravintolassa, jossa on käytössä Winnow-ruokahävikkijärjestelmä. AI-kamerateknologiaan perustuvassa järjestelmässä kamera ”lukee” ruokajätteen, punnitsee ja kategorioi sen sekä kertoo hävikin. Järjestelmä otettiin käyttöön Danske Bankissa helmikuussa 2020, ja ensimmäisen vuoden aikana ruokahävikkiä vähennettiin 9 100 kiloa eli 22 600 ruoka-annosta. Hiilijalanjälki pieneni 39 000 kiloa.

– Ruokalistasuunnittelussa huomioidaan, että valmistaminen osissa on mahdollista. Ruokaa ei tehdä varmuuden vuoksi koko lounasmäärän tarvetta valmiiksi lämpökaappiin, ravintolapäällikkö **Minna Pulkkinen** kertoo.

Esimerkiksi keittoihin ja pataruokiin lisätään pääraaka-aine vasta esille laitettaessa. Näin kastikepohjaa ja pääraaka-ainetta voidaan hyödyntää myöhemmin, mikäli sitä jää.

Danske Bankin pääkonttorin ravintolan keittömestari **Jyri Saarinen** kehittää jatkuvasti tiiminsä kanssa uusia tapoja vähentää ruokahävikkiä. Koronan aikana ruokailijamäärät ravintolassa vaihtelevat paljon, joten

raaka-aineiden tilaaminen ja varaston hallinta vaatii hyvää suunnittelua ja luovuutta.

Danske Bankin henkilöstöravintolassa ruokahävikin vähentäminen nähdään kaikkien asiana. Ruokahävikin määrää on tehty esimerkiksi näkyväksi myös ravintolan asiakkaille nostamalla se esiin ravintolan infotauluille.

Danske Bankin oma ravintolatoimikunta käy säännöllisesti läpi ruokahävikin määrää ja pyrkii tunnistamaan haasteita hävikin vähentämisessä. Haasteita taklataan yhteistyössä ISS:n kanssa.

Ruokahävikin vähentämisessä on kyse myös resurssien järkevästä hyödyntämisestä.

– Ensin maksetaan raaka-aineesta ja sitten vielä itse biojätteestä. Ruokahävikin vähentäminen tuo tehokkuutta resurssien käyttöön ja sillä säästetään myös euroissa, Koskinen summaa.

Koskinen ja Pulkkinen näkevät vastuullisuuden kehittämisen olevan yhteistyön summa.

– Pankki ei voi toimia ympäristön kannalta vastuullisesti, jos palveluntuottaja ei toimi vastuullisesti. Voin luottaa täysin ISS:n suositukseen, sillä he ovat alansa ammattilaisia. Luottamus ja jatkuva dialogi ovat osa yhteistyön perustaa, Koskinen kertoo.

– Kun perusasiat ovat kunnossa ja luottamus luotu, voimme ehdottaa myös hieman hullumpiakin kehitysajatuksia ja siten testata erilaisten ideoiden toimivuutta, Pulkkinen toteaa.

Ruokahävikin merkittävän vähentymisen ohella hyvä esimerkki yhteistyön toimivuudesta on Danske Bankin Suomen pääkonttorille myönnetty Gold-tason Leed-ympäristösertifikaatti, joka kertoo kiinteistön ympäristö- ja energiatehokkuudesta.

Etsimme jatkuvasti yhdessä asiakkaidemme kanssa ratkaisuja jätteiden määrän vähentämiseksi ja uudelleen käytettävien materiaalien kierrättämiseksi.

2.3.5 Jätehuolto- ja kierrätyspalvelut

Osana kokonaispalveluratkaisuumme tarjoamme asiakkaillemme ympäristö- ja jätehuoltopalveluja. Palveluratkaisullamme vaikuttamme positiivisesti asiakkaidemme kierrätys- ja kiertotalousratkaisuihin. Palvelumme perustan muodostavat aina asiakkaan omat tavoitteet, lainsäädäntö ja jättehierarchy.

Vuoden 2021 aikana neuvoimme asiakkaitamme uuden, heinäkuussa voimaan tulleen jätelain uudistuksista ja teimme konkreettisia asiakaskohtaisia toimenpidesuunnitelmia kiertotalouden parantamiseksi. Kehitääksemme henkilöstömme ympäristöosaamista sekä tukeaksemme asiakkaidemme ilmastotavoitteiden saavuttamista otimme käyttöön uuden *Kohti kiertotaloutta* -koulutuskokonaisuuden.

Etsimme jatkuvasti yhdessä asiakkaidemme kanssa ratkaisuja jätteiden määrän vähentämiseksi ja uudelleen käytettävien materiaalien kierrättämiseksi. Tärkeä osa palveluratkaisuumme on jätteiden sisälogistiikkapalvelu, joka tehostaa kohteen kierrätystä sekä minimoi jätteiden kuljetuksista aiheutuvia CO₂-päästöjä. ISS:n ympäristöhoitajilla on tärkeä rooli asiakkaan henkilökunnan ja jätekuljettajien välillä jätehuoltoketjun tehokkuuden varmistamisessa ja jatkuvassa palvelun kehittämisessä. Vuoden 2021 aikana keräsimme asiakkuuksistamme yli 120:tä eri jätteettä, jotka kaikki vietiin turvallisesti jatkokäsittelyyn. Oikein lajitellut ja puhtaat raaka-aineet jalostetaan uusiksi tuotteiksi ja energiatuotantoon, mikä vähentää merkittävästi neitseellisten raaka-aineiden käyttöä ja siitä aiheutuneita päästöjä. Saavutettuja ilmastohyötyjä voimme tarkastella asiakkaidemme kanssa vuonna 2021 käyttöön otetusta jätehuollon ilmastolaskurista.

Raportointityökalun avulla asiakkaamme voivat seurata omia tavoitteitaan sekä jätemääriä kuukausi-, kvartaali- ja vuositasolla jätelajeittain, jäteluokittain, loppusijoituskohteittain sekä vastaanottolaitoksittain. Monipuolinen raportointi tukee asiakkaitamme heidän omassa viranomais- tai muissa raportointitarpeissa. Vuoden 2021 alusta lähtien asiakkaamme ovat päässeet seuraamaan ja arvioimaan raportointityökalussa jätehuollon hiilijalanjälkeä.

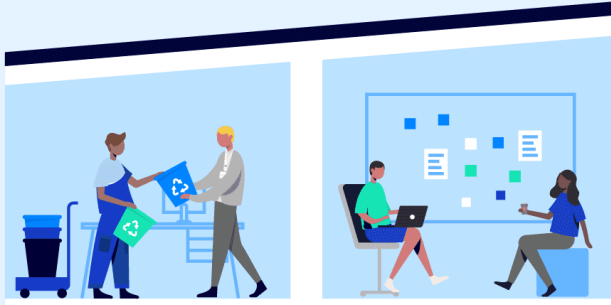
Tiukentuvat vastuullisuustavoitteet sekä monimutkaiset ja muuttuvat toimintaympäristöt luovat tarvetta myös erillisille asiantuntijapalveluille. Ympäristöjohtamisen palveluilla vaikuttamme tehokkaasti kiinteistönkäytön aiheuttamiin ilmastovaikutuksiin ja asiakkaiden hiilineutraalisuustavoitteisiin. ISS:n ympäristöasiantuntijat voivat vastata esimerkiksi asiakkaidemme sertifiointiprojekteista.

Jätteiden oikealla lajittelulla hyvät raaka-aineet saadaan talteen ja kiertoon

Kaikkien toimijoiden yhteistyö pienentää jätetuollon hiilijalanjälkeä ja kasvattaa hiilikädenjälkeä

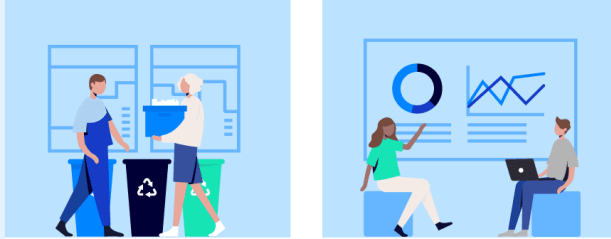
1

ISS:n henkilöstö auttaa valitsemaan syntyville jätteille toimivat sisäkeräysastiat ja merkitsemään ne kierrätysohjeilla.



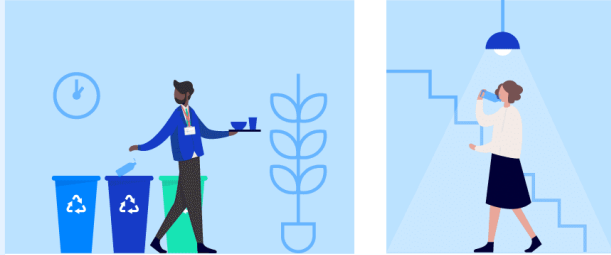
2

ISS:n henkilöstö neuvoo ja opastaa kiinteistön käyttäjiä lajittelemaan jätteet oikein.



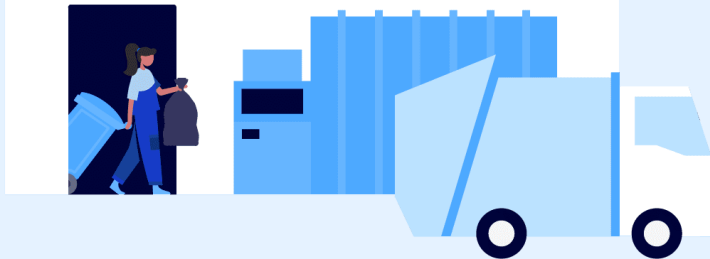
3

Kiinteistön käyttäjät lajittelevat toiminnastaan syntyvät jätteet.



4

ISS:n henkilökunta vie jätteet keskitettyyn jättepisteeseen.



8

Yhteistyössä asiakkaan kanssa mietimme keinoja jätteen vähentämiseksi ja kierrätyksen parantamiseksi.

7

Asiakkaallemme toimitettava jäteraportti kertoo, kuinka paljon jätteistä ollaan saatu uudelleen kiertoon ja missä on vielä parannettavaa.

6

Jätteet hyödynnetään etusijajärjestyksen mukaisesti ensisijaisesti materiaalina ja toissijaisesti energiana. Syntyvät raaka-aineet hyödynnetään uusien materiaalien tuotannossa neitseellisten raaka-aineiden sijasta (kädenjälki).

5

Materiaalit ja jätteet noudetaan ISS:n jätetuollon kumppanin kalustolla.



Kiinteistön jätehuolto on joukkuepeliä. Jätehuoltoketjun ISS:llä, asiakkaalla ja jätehuollon kumppanilla työskentelevien toimijoiden hyvä yhteistyö pienentää hiilijalanjälkeä ja kasvattaa jätteiden materiaali kierrätystä.

ISS tarjoaa asiakkailleen kokonaisvaltaista ympäristöpalvelua. Kaikki lähtee liikkeelle siitä, miten hyvin kiinteistön käyttäjät lajittelevat jätteet. ISS auttaa valitsemaan syntyville jätteille toimivat sisäkeräysastiat ja opastaa oikeanlaisessa lajittelussa.

– Kierrätys ei ole aina ihan yksinkertaista, sillä vaikkapa osa biohajoavista pakkauksista saattaa näyttää muovilta tai kartonkiastian sisäpuolella olla alumiinipinnoite. Onneksi meiltä saa neuvoja siihen, miten oikea jäteastia selvitetään, ISS:n ekopalvelujen tuotepäällikkö **Hanna Bradley** kertoo.

Keräysastiat tulisi valita niille jakeille, joita kiinteistön käyttäjiltä syntyy. Lisäksi astiat on hyvä valita niin, että niiden pinnat on helppo pitää siistinä ja ne on helppo tyhjentää. Näin siivoajan aikaa säästyy muihin työtehtäviin. Astiat pitää myös merkitä oikein, ja tarvittaessa asiakkaalle laaditaan omat kierrätysohjeet.

Syntyneet jätteet hyödynnetään etusijajärjestyksen mukaisesti ensisijaisesti materiaalina ja toissijaisesti energiana. Raaka-aineita käytetään uusien materiaalien tuotannossa neitseellisten raaka-aineiden sijasta.

– Mitä paremmin jäte on eroteltu ja lajiteltu ja mitä tehokkaammin se esikäsitellään käsittelylaitoksella, sitä paremmin se voidaan hyödyntää uudelleen uusissa prosesseissa tai tuotteissa. Esimerkiksi metallia voidaan kierrättää lähes ikuisesti, Bradley sanoo.

Kierrättäminen on järkevää paitsi ympäristön myös kustannusten näkökulmasta. Materiaalina hyödynnettävät jätteet ovat pääsääntöisesti edullisempia kuin sellaiset, jotka poltetaan.

– ISS:llä on asiakkaita, jotka ovat säästäneet paljonkin, kun ovat esimerkiksi alkaneet erotella pahvin ja muovin pois energijätteen seasta.

Oleellinen osa jätehuoltoketjua on luotettava jätehuollon kumppani, joka noutaa syntyneet jätteet ja materiaalit. Urbaser on ollut ISS:n jätehuollon pääyhteistyökumppani jo vuosia. Toimivaa yhteistyötä edesauttavat avoimet välit ja sujuva kommunikaatio.

Hyvä yhteistyökumppani antaa palautetta ja kehitysideita. Niitä nousee esiin esimerkiksi kattavasta jäte raportista. Sen avulla seurataan jätemääriä kuukausi-, kvartaali- ja vuositasolla jätelajeittain, jäteluokittain, loppusijoituskohteittain ja vastaanottolaitoksittain. Lisäksi raportti tarjoaa tietoa jätekustannuksista ja -veroista. Bradley kertoo, että ISS:n henkilöstö pureskelee luvut sopivaan muotoon ja käy niitä läpi asiakkaan kanssa.

– Onko 200 tonnin jätemäärä paljon vai vähän? Onko 70 prosentin kierrätysaste hyvä vai huono? Käymme raportit läpi suhteutettuna asiakkaan ja Suomen yleisiin kierrätystavoitteisiin. Voidaanko parantaa, vai ollaanko edelläkävijöitä?

ISS:lle on tärkeää, että jätehuollon kumppanilla on samanlaiset arvot ja vastuullisuustavoitteet. Urbaser on lisännyt jäte raporttiinsa myös jätehuollon oman hiilijalanjälkilaskennan.

– Uudistus on merkittävä, ja siitä saadaan erittäin hyödyllistä tietoa asiakkaiden käyttöön. Yhdessä voidaan käydä läpi, mitä luku oikeasti tarkoittaa ja miten toimintaa voidaan kehittää sen pohjalta, Bradley sanoo.

Luotettava ja turvallinen työpaikka

ISS:n kilpailukyky syntyy osaavien työntekijöiden ammattitaidosta ja hyvinvoinnista.

ISS panostaa voimakkaasti toimintansa vastuullisuuteen, läpinäkyvyyteen ja tasapuolisuuteen. Yhtiö on sitoutunut noudattamaan lakeja ja asetuksia sekä omalle toiminnalleen asettamia vastuullisuuskriteerejä. Työntekijöidemme henkilökorttiin on liitetty veronumero osoituksena työnantajaveloitteiden vastuullisesta hoitamisesta ja harmaan talouden torjumisesta. ISS:n kilpailukyky syntyy osaavien työntekijöiden ammattitaidosta ja hyvinvoinnista. Vastuullisuus on siten keskeistä myös työsuhteissamme. Henkilöstön terveys, turvallisuus ja työkyky ovat meille ensiarvoisen tärkeitä. Kuuntelemme henkilöstöämme ja kohtelemme heitä yksilöinä avoimesti ja kunnioittavasti.

Arvostamme erilaisuutta ja monimuotoisuutta. ISS:n 7 756 työntekijää edustavat 93:a eri kansallisuutta, ja iältään he ovat 16–75-vuotiaita. ISS edistää toiminnassaan tasa-arvoa, monimuotoisuutta ja yhdenvertaisuutta tavoitteellisesti ja pitkäjänteisesti. Tasa-arvoinen ja yhdenvertainen työyhteisö heijastaa yhtiön arvoja, joita ovat yhtenäisyys, rehellisyys, yrittäjäys, vastuullisuus ja laatu. Syrjintä on ISS:llä ehdottomasti kielletty, ja sitä pyritään torjumaan kaikilla osa-alueilla.

^ SULJE CASE

Lukas Majercakin urapolku: vuodessa siivojasta palveluesimieheksi



Lukas Majercak lähti vuosi sitten Tornioon auttamaan ISS:n uuden Outokummun kohteen aloituksessa. Nyt hän vastaa laajan tehdasalueen siivouksen organisoinnista.

Slovakiasta Suomeen kymmenen vuotta sitten muuttanut **Lukas Majercak** työskentelee ISS:llä siivouksen palveluesimiehenä. Majercak aloitti työt ISS:llä vuosi sitten ja on ehtinyt jo edetä siivojasta palveluohjaajaksi

ja palveluesimieheksi.

Majercak on vastuussa ISS:n Outokummun kohteesta Torniossa. Hän organisoii siivoojien työtä sekä pitää huolen tiimistä ja työn korkeasta laadusta. Myös turvallisuusasioista huolehtiminen on merkittävä osa palveluesimiehen työtä.

– Outokummun tehdas- ja kaivosalue on laaja kohde, ja minun on oltava hyvin kartalla siitä, mitä missäkin tapahtuu. Aamuisin käymme esimieheni kanssa läpi palautteet ja päivän suunnitelman, minkä jälkeen järjestän tiimin työn niin, että hommat hoituvat, Majercak kertoo.

Majercak muutti Suomeen vuonna 2012. Alun perin hän tuli vain lomallemaan Lohjalla asuvan isänsä luokse, mutta ihastui Suomeen niin, että muutti pian itsekin perässä. Vaikka Majercak ei puhunut sanaakaan suomea tai englantia, hän aloitti rohkeasti opinnot Lohjan lukiossa.

Lukion jälkeen Majercak piti välivuoden ja matkusteli ympäri maailmaa, kunnes into tehdä töitä vei hänet työelämään. Ennen ISS:äistymistään Majercak työskenteli muun muassa varastotyöntekijänä.

– Töitä oli helppo löytää. Haastavampaa oli keksiä, mistä innostuisi ja kiinnostuisi pidemmäksi aikaa, Majercak muistelee.

ISS:äinen Majercakista tuli, kun hänelle tarjottiin siivoojan työtä Torniossa, jossa tarvittiin apua uuden Outokummun kohteen käynnistämiseen. Tie vei nopeasti yhä vastuullisempiin rooleihin.

– Pääsin aluksi siivoamaan tehtaan valvomoita ja ravintoloita. Olin niin innokas, että sain jatkuvasti lisää vastuuta. Pian olinkin vastuussa myös sähkötilojen siivoamisesta. Siivouksen organisointi sujui niin hyvin, että etenin palveluohjaajaksi ja siitä nykyiseen pestiini palveluesimieheksi, Majercak kertoo.

Majercakin mukaan tärkeintä uralla etenemisessä on ollut se, että hän on ollut kiinnostunut työstään, pitänyt organisoinnista ja halunnut lisää vastuuta.

– Kun tulin ISS:lle, tiesin haluavani päästä eteenpäin ja tehdä enemmän. Kun olen saanut jonkin tehtävän, olen suorittanut sen mahdollisimman tehokkaasti ja hyvällä asenteella. En ole pelännyt antaa palautetta ja pyrkiä kehittämään työtä.

Parasta työssä ovat Majercakin mielestä ihmiset. Mukavan porukan ansiosta töihin on joka päivä mukava tulla.

– Ihmiset tekevät tästä mieluisan työpaikan. Uskon, että oikeat ihmiset oikeassa paikassa mahdollistavat sen, että kukin voi antaa parhaansa työssään.

Erityisen tyytyväinen Majercak on siihen, miten hyvin häntä on ISS:llä tuettu oman uran luomisessa.

– Olen hyvä esimerkki siitä, että kaikki on mahdollista, kunhan on tarpeeksi motivaatiota ja tietää, mitä haluaa. Yhdeksän vuotta sitten en osannut puhua edes suomea, vuosi sitten en ollut käynytkään Lapissa. Nyt organisoin koko tehtaan siivousta. Tämä on uralleni hyvä alku, mutta minulla on vielä paljon annettavaa, Majercak sanoo.

3.1.1 Henkilöstö lukuina 2021

Henkilöstön jakauma sukupuolen mukaan

Henkilöstön ikäjakauma

Työsuhteiden kesto

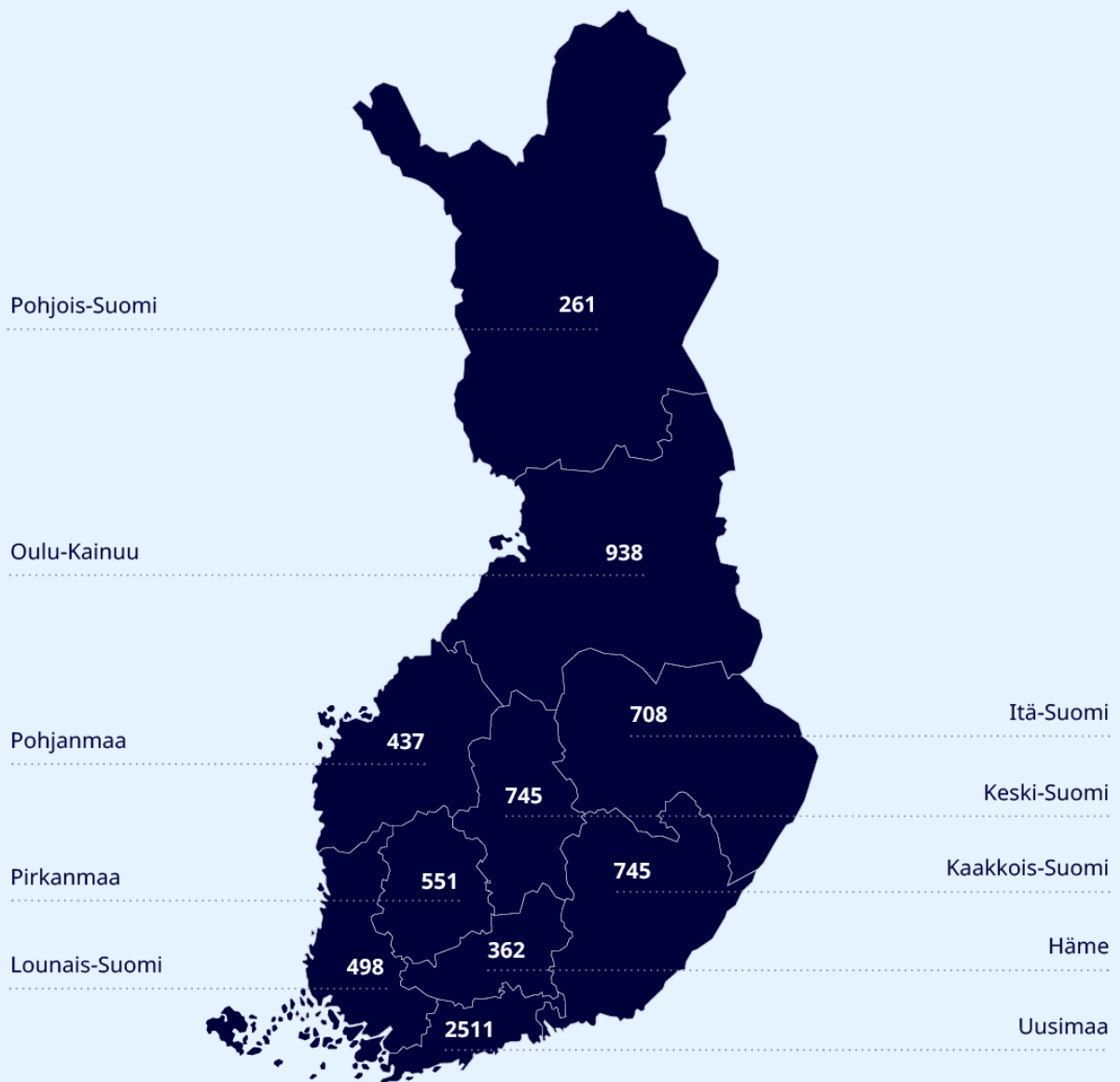
Määräaikaiset ja vakituiset työntekijät

Osa- ja kokoaikaiset työntekijät

Toimihenkilöt ja työntekijät

Henkilöstön määrä palveluittain

Henkilöstön määrä alueittain



Työhönoton periaatteet

Tavoitteenamme on tarjota jokaiselle työntekijälle hänen elämäntilanteeseensa sopiva työsuhde.

Rekrytoidessamme uusia työntekijöitä kohtelemme kaikkia hakijoita tasavertaisesti ja valitsemme tehtävään parhaiten soveltuvan hakijan tehtävälle asetettuihin kriteereihin peilaten. Kohtelemme hakijoitamme tasa-arvoisesti ja arvostamme monimuotoista työyhteisöä, sillä yhteiskunta tarvitsee jokaisen työpanosta.

Tavoitteenamme on tarjota jokaiselle työntekijälle hänen elämäntilanteeseensa sopiva työsuhde. Tarjoamme väyliä työelämään vastavalmistuneille, kokeneille ammattilaisille, 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.

^ SULJE CASE

Vastuullinen rekrytointi on molemminpuolista rehellisyyttä



Vastuullinen yritys toimii vastuullisesti myös rekrytoinneissa aina työpaikkailmoituksesta työntekijän palkkaamiseen. Mutta miten vastuullisuus näkyy käytännössä osana rekrytointiprosessia?

Vastuullisuus tarkoittaa eri ihmisille eri yhteyksissä eri asioita: yhdelle se on ympäristön huomioimista, toiselle välittämistä, kolmannelle yhteiskunnallisia asioita. ISS Suomen Global Management Trainee **Aino Pihlavalle** vastuullisuus on pähkinänkuoressa sitä, että yritys huolehtii sekä ympäristöstä että työntekijöistä.

Pihlava tuli ISS:lle hotelli- ja ravintola-alalta, jossa hän oli työskennellyt niin Yhdysvalloissa kuin Dubaissaakin. Siellä hän oli ehtinyt nähdä vastuullisen toiminnan koko kirjon erinomaisesta olemattomaan. Kokemansa takia vastuullisuus on Pihlavalle entistä tärkeämpi kriteeri työnantajan valinnassa.

- Kun hain ISS:n trainee-ohjelmaan, löysin paljon lisätietoa yritysvastuuraportista. Se kertoo avoimesti, mitä kaikkea ISS tekee ja ajattelee tulevaisuudesta.

Rekrytointi ei ole yksipuolinen prosessi, jossa työnantaja valitsee mieleisensä työntekijät. Vastuullinen toiminta on työnantajamielikuvan rakennuspalikka ja takaa, että yritys on arvostettu ja haluttu työnantaja myös tulevaisuudessa. Kun yritys kilpailee hyvistä tekijöistä, on syytä katsoa peiliin ja kysyä: kuka haluaa valita meidät?

Tärkeintä vastuullisessa rekrytoinnissa on ISS:n rekrytointiasiantuntija **Kia Sillanpään** mukaan luottamuksellisuus sekä avoin ja rehellinen vuorovaikutus. Työpaikkailmoitus kertoo totuudenmukaisesti siitä, millaista työntekijää haetaan ja minkälaista osaamista ja taustaa tehtävässä kaivataan.

- Mitä oikeamman kuvan työpaikkailmoitus antaa työtehtävistä, sitä paremmin se voi matchata työnhakijaan. Mutta haastattelussa on tärkeä puhua myös yrityksen toiminnasta, vastuullisuudesta ja arvoista, jotta ne vastaavat myös hakijan ajatuksiin ISS:n toimihenkilörekrytoinneissa työskentelevä Sillanpää sanoo.

Sillanpää korostaa, että myös hakijan kannattaa antaa itsestään rehellinen, todellisuutta vastaava kuva. Kun mahdolliset puutteet osaamisessaan tiedostaa, ISS:n on helpompi tukea ja kouluttaa työntekijää tämän ammatillisessa kehityksessä ja kasvussa.

Jos hakija ei ole tehtävään sopivin valinta, hänelle viestitään aikaimmalla ja avataan pyynnöstä syitä päätöksen taustalla. Joskus hakija voi olla sopiva johonkin toiseen tehtävään.

- Myös työnhakijat nostavat tänä päivänä esiin vastuullisuusasioita. Me taas tuomme keskusteluissa esille, miten vastuullisuutta viedään ajatuksen tasolta käytäntöön. Työstämme asiakkaiden kanssa esimerkiksi energiatehokkuutta, kierrätystä ja ruokahävikkiä, Sillanpää kertoo.

Myös Pihlava keskusteli rekrytointiprosessinsa aikana vastuullisuusteoista. Työssään hän on nyt ilokseen nähnyt niiden toteutuvan.

- On ollut ihana ensin lukea ISS:n vastuullisuudesta ja nyt elää sitä. Olen päässyt näkemään, miten kestävä kehityksen tavoitteita kohti työskennellään käytännössä. Esimerkiksi ilmastonmuutosta vastaan taistellaan kemikaalivapaan siivouksen keinoin. ISS:n ravintoloissa taas käytetään kotimaisia raaka-aineita ja syödään satokauden mukaisesti ja terveellisesti.

3.3

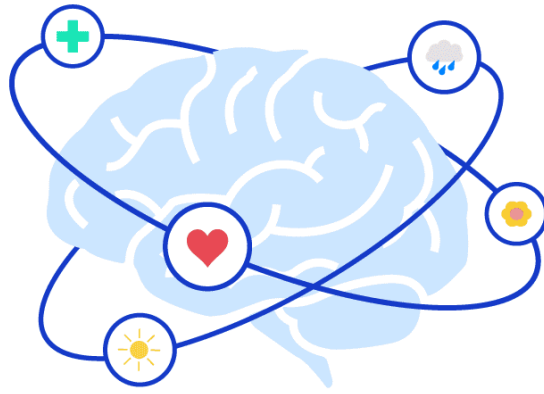
Henkilöstön hyvinvointi

Henkilöstömme terveys, turvallisuus ja työkyky ovat ensiarvoisen tärkeä osa strategiaamme.

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*) sekä ISS Palveluiden toimintajärjestelmää. Toimintaohjeissamme on kuvattu terveys- ja turvallisuusasioiden hallinta ja kehittäminen ISO 45001 -standardin mukaisesti.



ISS:llä halutaan tuoda mielen asiat arkipäiväiseen keskusteluun ja poistaa niihin liittyviä ennakkoluuloja. Osoituksena kattavasta mielenterveystyöstä ISS:lle myönnettiin huhtikuussa Hyvän mielen työpaikka® -merkki.

Eniten sairauspoissaoloja ISS:llä aiheuttavat tuki- ja liikuntaelinvaiat, mutta viime vuosina myös sairauspoissaolot mielenterveysyistä ovat hieman lisääntyneet, kuten laajemminkin yhteiskunnassa. Mielenterveysasioista puhuminen koetaan usein vaikeaksi tai ne ovat jopa tabu, josta vaietaan.

– Oma mieli on hyvin kokonaisvaltainen asia, joka on sidoksissa koko persoonaan ja minuuteen. Ahdistuksesta tai masennuksesta puhuminen vaatii eri tavalla rohkeutta kuin vaikka kipeytyneestä olkapäästä kertominen, sanoo Mehiläisen työterveyspsykologi **Miia Dietrich**.

Ympärillä olevien ihmisten näkökulmasta myös puheeksi ottaminen koetaan usein vaikeaksi. Dietrichin mukaan asioihin puuttuminen voi kuitenkin olla ratkaisevassa asemassa oman tilanteen näkemisessä, avun saamisessa ja toipumisessa.

Jo ennen koronapandemiaa ISS:llä päätettiin aloittaa pilotti mielen asioiden näkyväksi tekemiseksi työyhteisössä.

– Halusimme tuoda mielen asiat arkipäiväiseen keskusteluun ja poistaa tietämättömyyttä ja ennakkoluuloja, kertoo ISS:n työhyvinvointijohtaja **Sari Vainikkala**.

ISS:llä on lanseerattu vuosien 2020–2021 aikana Mieli kuntoon -toimintamalli, jossa henkilöstö saa apua matalalla kynnyksellä itseään mietittyttäviin asioihin. ISS:llä on jo kolmatta vuotta käynnissä esimerkiksi Oman työhyvinvoinnin sankarit -valmennus mielen asioiden tueksi. Vuoden 2021 aikana ISS:llä järjestettiin erilaisia webinaareja esimiestyön ja henkilöstön työhyvinvoinnin tueksi.

MIELI ry onkin myöntänyt ISS:lle Hyvän mielen työpaikka® -merkin tunnustuksena sitoutumisesta mielenterveyden edistämiseen ja suomalaisen työelämän mielilajanjäljen keventämiseen.

– Merkki on osoitus kattavasta työstä, jota me ISS:nä teemme mielen hyvinvoinnin eteen. Haluamme lisätä kaikin tavoin mahdollisimman luontevaa ja matalaa kynnystä mielen asioiden esille tuomiseen työpaikalla, Vainikkala sanoo.

Hänen mukaansa vuosi 2020 ja koronan aiheuttamat haasteet ovat lisänneet tarvetta huomioida ja keskustella yhä enemmän mielen terveyteen liittyvistä asioista. ISS:n työntekijöistä suurin osa on

työskennellyt koko koronaviruksen ajan eturintamassa kentällä. Toisaalta taas osa on ollut pitkään etätyössä ilman fyysistä työyhteisöä ympärillä.

– Muun muassa nämä asiat ovat tuoneet entistä näkyvämmäksi tarpeen keskustella ja tukea henkilöstöä jo varhaisessa vaiheessa ja kertoa henkilöstölle, miten ISS yrityksenä tukee ja auttaa työntekijöitä mielen asioissa.

Myös ISS:n työterveyshuollon kumppani on kehittänyt palveluitaan, jotta yhä useampi saisi riittävän tuen jo varhaisessa vaiheessa. OmaMehiläinen-sovelluksen kautta saa käyttöönsä erilaisia digitaalisia mielen hyvinvoinnin työkaluja. Lisäksi työterveyshuollosta on mahdollista saada asiantuntija-apua työterveyspsykologilta ja sosiaalialan asiantuntijalta.

Miia Dietrich kannustaa kääntymään työterveyspsykologin puoleen missä tahansa omaa mielenferveyttä koskettavissa asioissa.

– Vaikka meillä jokaisella on oma työroolimme, emme voi erottaa työminää ja työkykyä muusta minästä ja hyvinvoinnista. Työhuolet saattavat läikkyä vapaa-ajalle ja henkilökohtaisen elämän murheet vaikuttavat myös työkykyyn.

3.3.1 Työterveyshuolto

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

Ennakoiva ja reagoiva työkykypolku on välittävää ja vastuullista esimiestoimintaa työhyvinvoinnin johtamisessa. Varhainen tuki, yhteistyö sekä toimenpiteet vakuutusyhtiön, Kelan ja työterveyshuollon kesken mahdollistavat oikea-aikaiset ja yksilölliset työhyvinvoinnin toimenpiteet henkilöstölle koko työuran aikana.

ISS ja työterveyshuolto ovat kehittäneet prosesseja aktiivisesti, ja yhteistyön painopisteet ovat siirtyneet entistä enemmän ennaltaehkäisevään työterveyshuoltoon. Digitaalisten ratkaisujen kehittyminen on antanut uusia mahdollisuuksia työterveyshuollon palveluiden toteuttamiselle ja sujuvoittanut prosesseja. ISS:n henkilöstöstä yli 75 prosenttia käyttää digiklinikkaratkaisuja. OmaMehiläisen palvelukokonaisuus on kehittynyt vuoden 2021 aikana palvelemaan entistä paremmin ISS:n strategian mukaisia työhyvinvointikokonaisuuksia.

Yhteiskunnassa jatkuneesta pandemiasta huolimatta ja sen aikana työterveyshuoltoyhteistyö on toiminut saumattomasti. Yhdessä rakennetut prosessit, luottamus yhteistyöhön ja joustavasti poikkeustilanteessa käyttöönotetut työkalut varmistivat onnistuneen lopputuloksen liiketoiminnan ja työterveyshuollon kesken.

Vuonna 2021 jatkettiin ja vakiinnettiin edelleen tilapäisten työjärjestelyiden hyödyntämistä koko ISS:llä. Työterveyshuolto suositteli tilapäisiä työjärjestelyjä noin 900 kertaa sairauspoissaolojen sijaan. Tilapäiset työjärjestelyt ovat kaikkien etu silloin, kun sairaus, vika tai vamma ei estä kokonaan työn tekemistä.

3.3.2 Työhyvinvointi ISS:llä

Työhyvinvoinnin tavoitteina on ennakoita 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.

Vuonna 2021 käyttöönotettiin ISS Palvelun oma toimintajärjestelmä työkyky- ja työhyvinvointijohtamisen apuvälineeksi. ISS Polku -järjestelmä rakennettiin ISS:n IT-yksikön, Solitan ja työhyvinvointitiimin yhteistyönä.

Tuki- ja liikuntaelsairaudet aiheuttavat edelleen eniten työkyvyttömyyttä ISS:llä. Vuodesta 2019 aloitettu TULE-hanke jalostui vuonna 2021 pysyväksi yhteistyömalliksi työterveyshuollon ja ISS:n välille. Panostus tuki- ja liikuntaelsairauksien ehkäisyyn sekä prosessin tarkastelu uudesta näkökulmasta ovat osoittautuneet oikeiksi toimenpiteiksi kaikilla seuratuilla mittareilla. Vuonna 2021 tuki- ja liikuntaelsairauksista aiheutuneita poissaoloja ja oli 7 563 päivää vähemmän kuin vuonna 2020.

Mielen hyvinvointi

Vuonna 2021 otimme käyttöön ISS Mielikuntoon -toimintamallin. Koronavuosi toi entistä tärkeämmäksi huolehtia ihmisten jaksamiseen, oman hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja henkiseen selviytymiseen liittyvistä asioista. Näillä toimenpiteillä halusimme varmistaa sekä tukea henkilöstöemme selviytymistä ja jaksamista poikkeuksellisena vuotena ja tulevaisuudessa.

Poikkeusaika on tuonut entistä tärkeämmäksi huolehtia jaksamiseen, hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja henkiseen selviytymiseen liittyvistä asioista.

ISS:lle myönnettiin vuonna 2021 Suomen Mielenterveys ry:n Hyvän mielen työpaikka -merkki. Kriteereinä merkille oli muun muassa, kuinka ISS työyhteisönä johtaa suunnitelmallisesti mielenterveyden edistämistä, vahvistaa mielenterveyden voimavaroja ja puuttuu epäkohtiin.

Muu työhyvinvoinnin tukeminen

ISS:llä toteutettiin useita yksittäisiä työhyvinvointia tukevia interventioita, muun muassa Senaatti-asiakkuudessa esimiesten työhyvinvointiparhaudet, Oman työhyvinvoinnin sankari -valmennus sekä webinaareja, joiden aiheina olivat uupuneen ja masentuneen henkilön kohtaaminen, fyysinen ja psyykinen palautuminen sekä etätöiden ergonomia. Lisäksi julkaisimme kuukausittain eri viestintäkanavissa hyvinvointivinkin.

Sairauspoissaolot ja terveysprosentti

Sairauspoissaolojen seuranta kuuluu ISS:llä jokaisen liiketoiminnan johtoryhmän ja esimiehen perusesimiestyöhön. Jokainen esimies ymmärtää työkykyjohtamisen vaikutukset sairauspoissaoloihin ja henkilöstökustannuksiin, työhyvinvoinnin johtaminen on esimiehen päivittäistä perusjohtamistyötä.

Koronapandemiasta huolimatta poissaoloihin johtaneet sairastumiset eivät lisääntyneet; vuonna 2021 sairauspoissaoloprosenttimme oli 4,4. Terveysprosentti oli 46,7. Se tarkoittaa, että lähes puolella henkilöstöstämme ei ollut lainkaan sairauteen liittyviä poissaoloja vuonna 2021.

Sairauspoissaolot

Terveysprosentti

^ SULJE CASE

Tuki- ja liikuntaelinvaihoihin puututaan ISS:llä jatkossa entistä kokonaisvaltaisemmin



Vuoden kestäneen pilottiprojektin aikana työfysioterapeutin yhteydenotot lisääntyivät ja osallistujien sairauspoissaolot vähenivät merkittävästi. Omalta hyvinvointivalmentajalta saatiin apua kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin ja itsensä johtamiseen.

Kun **Anniina Haapalahdelle** iskee työpäivän aikana väsymys, hän tietää, että on mikrotauon paikka. Jos keho kaipaa venyttelyä, Haapalahti nousee ylös tuolista ja tekee muutaman venyttelyliikkeen. Myös oikeanlainen ruokailurytmi auttaa pysymään vireänä.

ISS:llä asiakaspalvelupääliikkönä työskentelevä Haapalahti osallistui pilottiprojektiin, jolla haluttiin tavoittaa entistä tehokkaammin ne ISS:n työntekijät, jotka hyötyisivät tyofysioterapeutin ja hyvinvointivalmentajan palveluista.

Haapalahti lähti mukaan valmennukseen havahduttuaan omaan liikkumattomuuteensa. Korona-arki ja etätyö olivat vähentäneet huomattavasti jo ennestään paljon istuvan toimistotyöläisen aktiivisuutta. Samalla lounasrytmi ja tauot olivat kadonneet.

– Hakeuduin työterveyshoitajalle, joka ohjasi minut hyvinvointivalmennukseen. Työterveyden ennakoiva rooli aukesi pilotin kautta minulle ihan uudella tavalla. Opin, miten pienikin muutos omassa toiminnassa voi vaikuttaa kokonais hyvinvointiin ratkaisevasti ja estää vakavamman sairastumisen, Haapalahti sanoo.

– En olisi kuvitellut tällaisen muutoksen olevan omalla kohdallani mahdollinen. Aktiivisuuteni nousi, kuntoni kohosi ja ruokailurytmini parani valmennuksen avulla yllättävän helposti ja omaan arkeeni sopivalla panostuksella, Haapalahti iloitsee.

Tuki- ja liikuntaelinvaikeudet ovat ISS:llä suurin sairauspoissaolojen syy, eikä niihin ole saatu aiemmillä työterveyshuollon toimintatavoilla merkittävää muutosta. Pilotissa työterveyshuollon vastaanottoa prosessia muokattiin niin, että osallistujille tarjottiin tuki- ja liikuntaelinvaikeuksissa aina tapaaminen tyofysioterapeutin kanssa. Mikäli vaivaan ei saatu apua tyofysioterapeutilta, työntekijä ohjattiin lääkäriin. Lisäksi tarjottiin vielä oman hyvinvointivalmentajan valmennusta.

– Tyofysioterapeutin yhteydenotot tuki- ja liikuntaelinoireista kärsiviin ISS:läisiin lisääntyivät 75 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna. Hyvinvointivalmennukseen osallistuneiden yhteenlasketut sairauspoissaolot puolestaan vähenivät edellisen vuoden 335 päivästä 12 päivään. Pelkästään hyvinvointivalmennettävien sairauspoissaolojen vähenemisellä saatiin mittavat, liki 80 000 euron kustannussäästöt, kertoo ISS:n työhyvinvointijohtaja **Sari Vainikkala**.

– Hyvinvointivalmennuksen osallistujat saivat apua esimerkiksi painonhallinnan haasteisiin, alaselän ja niska-hartiaseudun ongelmiin ja yleiseen jaksamiseen. Valmennukset toimivat hyvänä jatkumona tule-, eli tuki- ja liikuntaelin vaivasta toipumisesta tai niiden ennaltaehkäisyssä, kertoo puolestaan pilotissa hyvinvointivalmentajana toiminut fysioterapeutti, physio trainer **Suvi Viisteensaari**.

Jatkossa onnistuneeksi todettu toimintamalli on tarkoitus tuoda kaikkien ISS:n työntekijöiden saataville.

3.4

Työturvallisuus

Turvallisuus on ISS:n tapa tehdä työtä; turvallisuutta ei haluta nähdä vaihtuvana prioriteettina, vaan arvona.

Olemme asettaneet itsellemme raman korkealle työturvallisuuteen ja työterveyteen liittyen Suunta 100 - vision muodossa. Numero 1 tarkoittaa tahtoa olla tunnustettu alan parhaana toimijana työturvallisuus- ja työterveysasioissa, 0 kuolemaan johtavaa työtapaturmaa ja toinen 0 sitä, että meillä ei satu vakavia onnettomuuksia tai tapaturmia.

Menestyksemme perusta rakentuu sille, että työntekijämme pääsevät terveisin kotiin joka päivä. Olemme sen vuoksi rakentaneet systemaattisesti työturvallisuuden johtamisjärjestelmää ja kulttuuria kymmenen vuoden ajan matkalla kohti visiotamme. Turvallisuus on ISS:n tapa tehdä työtä; turvallisuutta ei haluta nähdä vaihtuvana prioriteettina, vaan arvona.

Työturvallisuusjohtamisen selkärangan muodostavat ISS:n globaali HSEQ-johtamisjärjestelmä sekä kansainväliset laatustandardit. Työturvallisuuden ja -terveyden standardin globaalien uudistusten myötä olimme ensimmäisten organisaatioiden joukossa, joille myönnettiin uusi ISO 45001 -sertifikaatti Suomessa. Työterveyslaitoksen koordinoima Nolla tapaturmaa -foorumi puolestaan myönsi ISS Palveluille toiseksi ylimmän tasoluokituksen (II) merkinä sitoutumisesta ja tuloksekkaasta työstä kohti nollan tapaturman tavoitetta.

Voimakas vipu turvallisuuskulttuurimme syventämisessä on ollut ylimmän johdon sitoutuminen. Sitoutuminen työturvallisuuteen näkyy konkreettisesti muun muassa siinä, että turvallisuus näkyy keskeisissä mittareissamme, kuukausittaiset henkilöstöinfot alkavat aina työturvallisuusasioilla,

johtoryhmän kokoukset alkavat aina työturvallisuusasioilla, johtoryhmän jäsen osallistuu aina vakavien tapaturmien tutkintaan ja jokainen johtoryhmän jäsen on antanut henkilökohtaisen ja julkisen turvallisuuspauksen.

Trendi näyttää oikeaa suuntaa

Tapaturmataajuus (LTIF, *Lost Time Injury Frequency*) on yksi turvallisuuskulttuurin tasoa osoittava mittari. Viime vuonna LTIF nousi tasolle 6,1. Laskemme tähän tunnuslukuun kaikki tapaturmat, jotka johtavat yhden päivän tai pidempään poissaoloon. Tässä lyhyen aikavälin negatiivisessa kehityksessä näkyy erityisesti haasteemme pysyä pystyssä, kun voimakkaat muutokset talven sääolosuhteissa nostivat liukastumistapaturmia. Pitkän aikavälin trendi näyttää kuitenkin oikeaa suuntaa, ja jatkamme systemaattista työtä turvallisuuskulttuurimme vahvistamiseksi.

Tapaturmataajuus (LTIF)

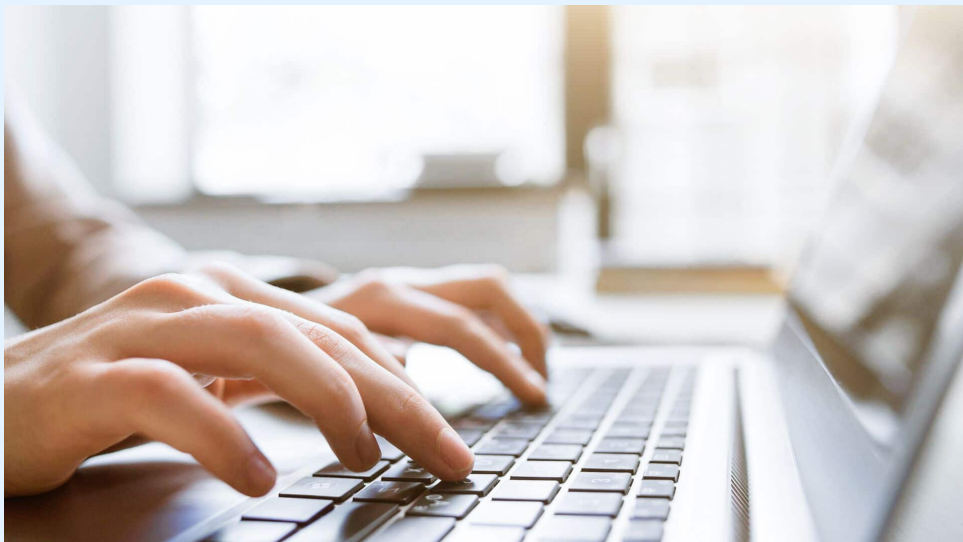
Riskinhallinta kehittämisen keskiössä

Jatkoimme riskienhallinnan prosessin ja työkalujen systemaattista kehittämistä viime vuonna. Kohderiskienarviointia varten rakensimme entistä laaja-alaisemman työkalun, jotta kaikki turvallisuutta tai terveyttä vaarantavat tekijät jäisivät haaviin ja tulisivat tunnistetuiksi. Esimiehiä varten laadimme uuden valmennuksen varmistaaksemme riittävän osaamisen kohderiskienarviointien toteuttamiseen.

Osaamisen ja pätevyyksien vahvistamista osana riskinhallintaa tuetaan myös uudistetun työturvallisuuskorttikoulutus-ohjelman avulla. Pandemian sulkiessa luokkahuonekoulutusten toteuttamisen mahdollisuuden ISS:llä ei jääty tuleen makaamaan, vaan kehitimme ISS Palveluiden tarpeisiin räätälöidyn, ketterästi ja monimuotoisesti moduuleina toteutettavan ohjelman yhdessä Työturvallisuuskeskuksen kanssa.

^ SULJE CASE

Vihreän kortin saa taskuunsa verkossa



Tuhansilta ISS:läisiltä vaaditaan työturvallisuuskortti, joka uusitaan koulutuksella viiden vuoden välein. Jatkossa koulutuksen voi halutessaan suorittaa kokonaan verkossa.

Vuosittain yli 600 ISS:läistä suorittaa tai uusii työturvallisuuskorttikoulutuksen. Viiden vuoden välein uusittavaa valtakunnallista koulutusta ylläpitää Työturvallisuuskeskus (TTK). Koulutuksella pyritään

parantamaan työpaikkojen turvallisuutta ja tarjoamaan perustiedot työympäristöjen vaaroista ja työsuojelusta.

ISS:llä tämä tarkoittaa Learning & Development Manager **Katri Auvisen** mukaan sitä, että koulutuksessa käydään läpi esimerkiksi siivouksen ja kiinteistöhuollon riskejä sekä niiden havainnointia, huomiointia ja ennakkointia.

- TTK määrittelee koulutuksen pituuden ja sisällöt, mutta on toivottavaa, että yritykset tekevät koulutuksesta näköisensä. Riskienhallinnassa ja työturvallisuudessa keskitytään ISS:lle tärkeisiin asioihin. Esimerkit ovat olennaisia ihan toimistotyöntekijällekkin.

Osissa ISS:n liiketoimintaa ja asiakkuuksia työturvallisuuskortti on pakollinen. Kortti takaa turvallisen yhteistyön etenkin yhteisillä työpaikoilla, joissa toimii sekä tilaaja- että toimittajayrityksen työntekijöitä. Koulutus tekee tutuksi työsuojeluvälitteet sekä työsuojelun roolit ja vastuut.

- Kohde määrittelee sen, minkälaisissa tehtävissä korttia vaaditaan. Meillä on erikseen kaikille pakollinen ISS:n työturvallisuuskoulutus, Auvinen kertoo.

Työturvallisuuskorttikoulutuksia saavat pitää kouluttajat, jotka ovat käyneet oman kaksipäiväisen koulutuksen. Aiemmin kahdeksantuntinen koulutus järjestettiin fyysisesti yhden päivän aikana. Päivän päätteeksi osallistujien osaaminen testattiin tentissä.

Jatkossa koulutus muodostuu kahdesta osasta, joista ensimmäinen on täysin verkossa. Siinä koulutukseen osallistuva suorittaa neljässä tunnissa kuusi verkkomodulia. Toinen osa käsittää yhteisen, niin ikään neljä tuntia kestävä koulutuspäivän.

- Toisin kuin ennen, yhteinen koulutusosuus tarjotaan läsnäolokoulutuksen lisäksi webinarimuodossa, Auvinen kertoo.

Kortin saaminen vaatii yhä molempiin osuuksiin osallistumisen ja niiden päätteeksi läpäistyn tentin, jonka saa uusia kerran.

- Uutta on siis se, että turvallisuuskorttikoulutus on mahdollista suorittaa täysin verkossa. Verkkomodulit voi käydä läpi vaikkapa yksitellen ja haluamaansa aikaan, kun työtilanne antaa myöten.

Auvinen on uudistanut koulutuksen sisällön yhdessä ISS:n työturvallisuuspäällikön ja -valtuutettujen kanssa, ja verkkokoulutuksiin erikoistunut toimittaja on tuottanut oppimista tukevat verkkomodulit. Verkkopohjainen työturvallisuuskoulutus on jatkoa perehdytyksen digiloikalle.

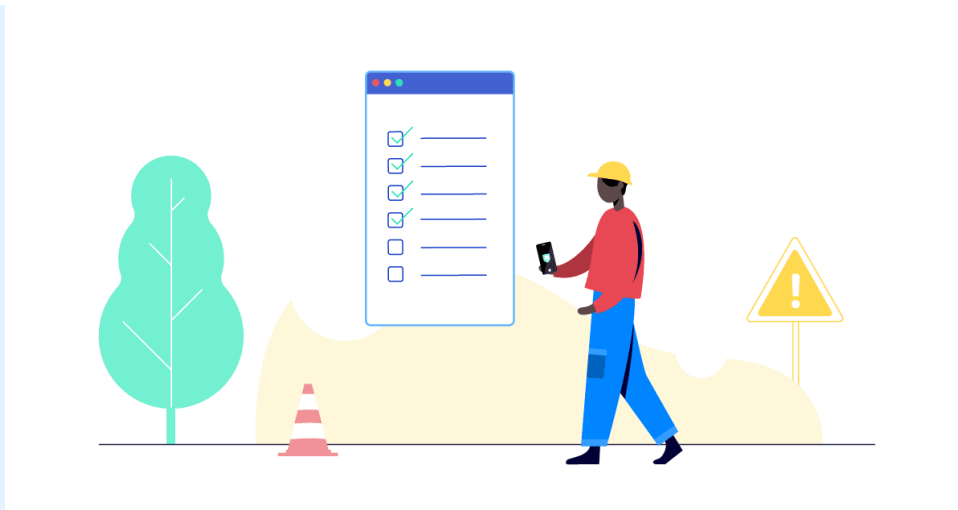
Kouluttautumisesta haluttiin tehdä ennen kaikkea ketterää. Nyt ISS:läisen ei tarvitse odottaa oman paikkakunnan seuraavaa koulutuspäivää tai jopa matkustaa toiselle paikkakunnalle koulutusta suorittamaan.

ISS:n työturvallisuuskulttuuria on jo todistetusti vahvistettu. Kansainväliset mittarit LTIF ja TRIF kuvastavat poissaoloon johtaneiden työtapaturmien ja kaikkien raportoitujen työtapaturmien taajuutta.

Aktivoimme entistä enemmän henkilöstön osallistamista vaarojen tunnistamiseen.

Kolmas esimerkki riskinhallinnan keinojen vahvistamisesta on toimintatapa työtehtävissä, joihin liittyy vakava vaara, esimerkiksi putoaminen. Olemme teroittaneet tällaisten töiden suunnittelu- ja lupakäytäntöä sekä riskinhallintaohjeita.

Kun työpaikan arjen todelliset asiantuntijat löytyvät kentältä, aktivoimme entistä enemmän henkilöstön osallistamista vaarojen tunnistamiseen. Tämä näkyy esimerkiksi kehityskeskustelun aiheissa sekä uudessa oman työtehtävän riskienarviointiprosessissa. Tämä oman työtehtävän riskienarviointi sekä monet muut ennakoivaa työturvallisuuskulttuuria tukevat toiminnallisuudet tuotiin koko henkilöstön käytettäväksi uudella mobiilistikin toimivalla SUUNTA-järjestelmällä.



Uusi SUUNTA-järjestelmä on jokaisen ISS:läisen työkalu. Turvallisuushavainnot, riskien arviointi ja muut ennakoivaa työturvallisuuskulttuuria tukevat toiminnallisuudet ovat sen kautta näppärä ottaa osaksi arkea.

Stop! Pysähdytkö hetkeksi ennen kuin aloitit työsi? ISS:llä turvallisuus otetaan tavaksi ennakoinnilla. Sitä tukee toukokuussa käyttöön otettu SUUNTA-järjestelmä, jossa ISS:läiset voivat tehdä turvallisuushavainnot tai oman työtehtävän riskienarvioinnin vaikkapa puhelimeellaan.

SUUNTA on jokaisen ISS:läisen työturvallisuuden, ennakoivan työskentelytavan ja ympäristövastuullisuuden tueksi tehty työkalu, tiivistää ISS:n työturvallisuusjohtaja **Vesa Suomalainen**.

Oman työtehtävän riskienarvioinnissa esimerkiksi siivoaja tai kiinteistönhoitaja täyttää 10 kohdan tarkistuslistan, joka muistuttaa ennen työn aloittamista huomioitavista asioista. Jos jokin listan kohdista ei ole kunnossa, siitä voi tehdä korjauspyynnön esimiehelle.

– Työkalu on tarkoitettu jatkuvaan käyttöön varmistamaan työturvallisuutta. Toki saamme järjestelmään tehdyn raportoinnin avulla myös hyödyllistä dataa.

SUUNTA-järjestelmän keskiössä on ennakoivan työskentelyn tukeminen ja riskienhallinnan vahvistaminen. Järjestelmän avulla työntekijä tiedostaa työhön liittyvät vaaranpaikat ja valitsee turvalliset tavat tehdä työtään.

ISS:läiset tekivät viime vuonna yli 34 000 turvallisuushavaintoa. Uudessa järjestelmässä työntekijä voi seurata, onko hänen havaitsemansa ja ilmoittamansa epäkohta käsitelty ja miten se on ratkaistu.

– Työntekijöille järjestelmä tuo avoimuutta, mikä luo positiivista painetta käsittelijöille. Heidän on oikeasti tehtävä asialle jotain.

Työntekijöitä avoimuus taas motivoi tekemään uusia ilmoituksia, sillä järjestelmässä näkee konkreettisesti, miten oma aloite johtaa toimiin. Turvallisuus on ISS:llä yhteinen asia, ja siksi kaikki halutaan mukaan kehittämiseen ja ideointiin.

Esimiehille järjestelmä tuo joustoa ja tehokkuutta työturvallisuusjohtamiseen. He voivat käsitellä vastuullaan olevia ilmoituksia ja tallentaa pitämänsä turvavartit ja turvakierrokset puhelimeella. Digilomakkeet löytyvät yhdestä paikasta, ja korjaavien toimenpiteiden hallinta on entistä selkeämpää. Myös vaarallisten työtehtävien riskienhallintaan on tulossa digitaalisia työkaluja.

Riskien ennakoinnin, perehdytyksen ja työntekijöiden osallistamisen lisäksi ennakoivaan työturvallisuuskulttuuriin kuuluu tilanteen jatkuva seuranta. Siten tiedetään, missä onnistutaan ja missä on vielä parantamisen varaa.

Jokainen järjestelmän ilmoitus ja raportti keräävät työturvallisuudesta dataa, jota voidaan tarkastella esimerkiksi asiakas-, kohde- tai työnkuvakohtaisesti. Tämä tukee työturvallisuusjohtamista. Jatkossa päästään hyödyntämään myös tekoälyä.

Suomalaisen mukaan työturvallisuus on välittämistä. Siksi järjestelmänkin kuvakkeessa on sydän.

– Vahvassa turvallisuuskulttuurissa ei tehdä asioita siksi, että laki vaatii, vaan siksi, että halutaan pitää huolta omasta ja kaverin turvallisuudesta.

Yhteinen sitoutuminen

Ennakoivat mittarit osoittavat koko henkilöstön vahvaa sitoutumista. Esimerkiksi turvallisuushavainnoja tehtiin keskimäärin yli neljä per henkilö, ja mikä arvokkainta, koko ajan kasvava määrä henkilöstöä kantaa kortensa kekoon turvallisuuden varmistamiseksi: viime vuonna 74,5 prosenttia henkilöstöstä teki havainnoja, kun vuotta aiemmin tämä luku oli 61,1 prosenttia.

Yksi valtti turvallisuuskulttuurin vahvuudessamme on erinomainen yhteistyö henkilöstön edustajien kanssa. Viime vuonna aloitimme uuden työsuojelun toimikauden, jolloin saimme uuden ryhmän vaaleilla valittuja työsuojeluvaltuutettuja ja työsuojeluasiamiehiä. Joukossa on sekä edelliseltä kaudelta jatkaneita että työsuojelutehtävissä kokonaan uusia henkilöitä. Ja voimme ylpeä kertoa, että koko joukolla on vahva tahto edistää työturvallisuutta ja -terveyttä ISS:llä. Ohessa ote kahden työsuojeluvaltuutettumme ajatuksista ja työtehtävistä.

^ SULJE CASE

Työturvallisuuden asiantuntija, työntekijän edustaja



ISS:llä on kahdeksan alueellista työsuojeluvaltuutettua, jotka edustavat kaikkia ISS:läisiä palveluun katsomatta. Valtuutetut tekevät tiivistä yhteistyötä keskenään ja edistävät työntekijöiden työturvallisuutta ja -hyvinvointia.

Työsuojeluvaltuutettuun voi ottaa yhteyttä aina, kun jokin työturvallisuuteen tai -terveyteen liittyvä asia mietityttää tai vaatii parannuksia. Näin ISS:n työsuojeluvaltuutettu **Tanja Lindqvist** tiivistää valtuutettujen tehtävän.

ISS:n työntekijät ovat valinneet kahdeksan työsuojeluvaltuutettua kolmivuotiselle kaudelle 2021–2023. Toimihenkilöillä on lisäksi oman toimensa ohessa työsuojelua tekevät valtuutettunsa.

Lindqvist toimii ISS:n työsuojeluvaltuutettuna Lounais-Suomessa. Lisäksi hän on ISS:n valtakunnallinen ravintola-alan työsuojeluvaltuutettu. Takana on pitkä ura ISS:llä, sillä hän on työskennellyt ravintolapalveluissa tarjoilijana vuodesta 2004.

Lindqvistin kollega **Saku Turtia** vastaa Keski-Suomen alueesta. Turtia on kaksikosta tuore työsuojeluvaltuutettu, siinä missä Lindqvist on jo toisella kaudellaan.

– Opiskelin Lappeenrannassa aikuiskoulutuskeskuksessa kiinteistöhoitoalaa ja tulin ISS:lle oppisopimuksella töihin vuonna 2014. Myöhemmin päädyin sisäisellä siirrolla Tampereelle, Turtia kertoo.

Lindqvist, Turtia ja kuusi muuta työsuojeluvaltuutettua opastavat, ohjaavat ja perehdyttävät turvallisia työskentelytapoja kentällä. He käyvät kohteissa, osallistuvat kutsusta tiimipalaveriin tai turvavartteihin ja puhuvat paljon puhelimesta esimiesten ja työntekijöiden kanssa.

Aina työntekijä ei halua tai pysty käsittelemään työturvallisuuteen liittyvää asiaa suoraan esimiehen kanssa. Työsuojeluvaltuutettu voi tulla tueksi tai edistää asiaa työntekijän puolesta.

– Osallistumme esimiesten kanssa myös riskien arviointeihin, tapaturmatutkintoihin, kohdekierroksiin ja viranomaistarkastuksiin. Kohteessa saatamme tehdä esimerkiksi turvallisuuskierroksia, Lindqvist sanoo.

Tilanne voi olla vaikkapa tällainen: kiinteistöhoitajan pitää päästä paikkaan, jonne ei ole turvallista kulkuväylää. Työsuojeluvaltuutettu menee paikan päälle katsomaan ja miettimään sopivaa ratkaisua, tekee raportin ja vastuuttaa esimiehen järjestämään reitin sovitusti.

Vaikka Lindqvistin työkokemus on ravintolapalveluista ja Turtian kiinteistöhuollosta, työsuojeluvaltuutettu edustaa alueellaan työntekijöitä kaikilta palvelualoilta.

– Mutta siitä on hyötyäkin, ettei ole omakohtaista kokemusta kaikilta aloilta. Pystyn katsomaan muiden työtä vähän uudesta näkökulmasta ja hyvällä tavalla kyseenalaistamaan rutinoituneita työtapoja, Turtia sanoo.

Eri alueiden työsuojeluvaltuutetut tekevät tiivistä yhteistyötä keskenään, niin myös Lindqvist ja Turtia. Uusilla valtuutetuilla on aina työkummi, joka opastaa alkuun valtuutetun roolissa ja ensimmäisissä arvioinneissa.

Aivan kaikki ISS-läiset eivät vielä tiedä, keitä työsuojeluvaltuutetut ovat tai milloin heidän puoleensa voi kääntyä. Työhön kuuluukin myös valtuutettujen näkyvyyden lisäämistä ja nolla tapaturmaa -ajattelun iskostamista ihmisten mieliin.

Palkitsevinta työsuojeluvaltuutetun työssä on Lindqvistin ja Turtian mielestä se, kun huomaa muutoksen – joko kohteessa tai ISS-läisten asenteessa.

Lähiesimiesten rooli on turvallisuusasioissakin onnistumisen kulmakivi.

Monessa asiassa, niin myös työturvallisuudessa, lähiesimiesten rooli on onnistumisen kulmakivi. Sen vuoksi pyrimme systemaattisesti tukemaan heitä tärkeässä roolissaan. Esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdytyksen tueksi on rakennettu vahva verkkokoulutusten kokonaisuus. Edellä mainittu SUUNTA-järjestelmä helpottaa ennakoivan työturvallisuustoimintojen hallintaa, esimerkiksi turvavarttien raportointia ja sovitujen toimenpiteiden toteutumisen seuranta. Uuden järjestelmän käytön oppimisesta rohkaiseva signaali on turvavarttien lukumäärä, joka kasvoi 38 prosenttia viime vuonna.

^ SULJE CASE

258 turvallisuushavaintoa ja yhtä monta toimenpidettä



ISS:n Oulun yksikössä työskentelee siivoustiimi, joka on omaksunut

ennakoivan työturvallisuuden esimerkillisen hyvin. Viime vuonna tiimi teki yhteensä 258 turvallisuushavaintoa.

Tapa tehdä töitä. Sitä työturvallisuus palveluesimies **Pirjo Pellikan** mielestä on. Pellikan tiimiin kuuluu noin 50 siivouksen ammattilaista, joiden kanssa hän on rakentanut tinkimättömän työturvallisuuskulttuurin.

– Yksi siivoukspalvelujen tärkeimmistä tehtävistä on edistää terveellisyttä ja turvallisuutta. Pyrimme omalla työllämme tekemään kohteista turvallisia niin ISS:läisille kuin asiakkaillekin, Pellikka tiivistää.

Pellikka uskoo, että hyvä perehdytys luo perustan systemaattiselle ja ennakoivalle työturvallisuuskulttuurille. Se antaa työntekijälle eväät ammattimaiseen tekemiseen.

– Kehotan tiimiäni miettimään jatkuvasti, miten asiat voisi tehdä entistä turvallisemmin. On hienoa nähdä, kun työntekijä uudessa kohteessa tai tehtävässä aloittaessaan pysähtyy miettimään, onko hänet perehdytetty tehtävään riittävän hyvin ja onko hänellä sopivat suojaimet.

Hyvän työturvallisuuskulttuurin takana ovat luottamus ja avoimuus. Kaikkea ei tarvitse osata heti, ja aina saa kysyä. Luottamuksellisessa ilmapiirissä uskalletaan puuttua epäkohtiin ja kehittää niitä yhdessä.

Kun Pellikan tiimin siivooja vei syksyllä roskia kohteen pihalla sijaitsevaan jäteastiaan, hän pisti merkille jäteastialle johtavat kestopuiset portaat. Ne olivat syksyn mittaan keränneet päälle märkiä, liukkaista puunlehtiä. Siivooja teki asiasta turvallisuushavainnon, jonka Pellikka otti asiakkaan kanssa puheeksi. Jo seuraavalla viikolla roska-astian edessä seisoivat uudet, tukevut, metalliset portaat.

– Turvallisuushavainnot ovat yksi tärkeimmistä työkaluista turvallisen työympäristön ylläpitämisessä. Tiimiltäni tulee hyviä havaintoja, joita käymme tiimipalaverissa läpi. Useimmiten havainnot johtavat toimenpiteisiin.

ISS:n tavoite on, että jokainen työntekijä tekisi neljä turvallisuushavaintoa vuodessa. Pellikan tiimin aktiivisimmalta havainnoijalta niitä tuli viime vuonna jopa 30. Yhteensä tiimi teki vuoden aikana upeat 258 havaintoa.

Pellikan mielestä turvallisuushavainnot ovat oiva tapa välittää kehitysehdotuksia asiakkaalle. Ne osoittavat konkreettisesti, miksi turvallisuuteen kannattaa kiinnittää huomiota.

Pellikka on ylpeä siitä, miten toisissaan työturvallisuus hänen tiimissään otetaan. Se ei jää pelkäksi sanahelinäksi tai keskusteluksi tiimipalaverissa.

– Esimerkiksi korona-aikana tiimiläiset ovat jaksaneet suojautua mallikkaasti. Minun ei tarvitse juurikaan kehottaa käyttämään visiiriä tai maskia, Pellikka kiittelee.

Vahvuutenaan Pellikka pitää sitä, että hän uskaltaa puuttua asioihin. Se on hänen mielestään välittämistä.

– Koen olevani vastuussa tiimini ammattilaisista. Tehtäväni on löytää mahdollisimman turvallinen tapa toimia. Haluan, että jokainen lähtee töistä ja tulee töihin terveenä, niin ISS:läiset kuin asiakkaatkin.

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:lä henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa ja osoitamme sen panostamalla systemaattisesti sekä ammattitekniikan että muun osaamisen kehittämiseen. Osaamisen kehittyminen vaikuttaa myönteisesti henkilöstömme työmotivaatioon ja työviihtyvyyteen sekä koko toimialan arvostukseen ja vetovoimaan työmarkkinoilla.

ISS:n monipuolinen koulutustarjonta kattaa perusammattillisen osaamisen ja tutkintotavoitteisen koulutuksen sekä esimiestyötä, johtamista ja asiantuntijatyötä kehittävää valmennusta.

Lisäksi tuemme ja kannustamme henkilöstöämme kehittymään muun muassa projektitoimeksiantojen, urakierron ja työssä oppimisen avulla. Tarjoamme tarvittaessa myös mahdollisuuden mentorointiin tai uravalmennukseen.

Koulutus- ja valmennusohjelmien avulla varmistamme henkilöstön osaamisen korkean tason, ISS:n strategian toteutumisen sekä asiakaslupausten lunastamisen jokaisessa asiakaskohtaamisessa. Haluamme tarjota henkilöstöllemme paikan, jossa voi kasvaa. Tahtotilamme on luoda toimivia tiloja, joissa on hyvä olla. 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.

Teemme myös merkittävää yhteistyötä eri koulutustoimijoiden kanssa: Metropolian kanssa toteutetusta ISS Insinööriohjelmasta valmistuivat ensimmäiset AMK-insinöörit keväällä 2021, ja ISS:n omaan tradenomiohjelmaan valittiin ensimmäiset opiskelijat marraskuussa 2021.

^ SULJE CASE

”Opinnot aukaisivat eteeni uusia mahdollisuuksia”



Kouluttautuminen voi antaa uuden suunnan uralle vielä usean vuosikymmenen työuran jälkeenkin. Niin kävi Erja Metsävuorelle, joka löysi uutta paloa työhön opintojen kautta.

Palveluesimies **Erja Metsävuori** on vastuussa neljästä elintarvikealan asiakaskohteesta Jyväskylässä, Vaajakoskella, Äänekoskella ja Sahalahdella. Hän on 40 ISS:laisen esimies.

– Työssä auttavat hyvät ja taitavat tiiminvetäjät. Heidän ansiostaan minun ei tarvitse stressata arjen sujuvuudesta, Metsävuori toteaa.

Sen sijaan Metsävuori pitää huolen työn korkeasta laadusta asiakaskierrosten, laatukorttien sekä työntekijöiden perehdyttämisen avulla. Siinä auttavat paitsi vahva kokemus elintarvikealalta, myös Metsävuoren ehtymätön palo kasvaa ammattilaisena ja oppia uutta.

Pitsanpakkaamisesta se lähti. Metsävuoren 30 vuoden ura elintarvikealalla. Taskussa oli entuudestaan elintarvikealan perusammattitutkinto, mutta pian Metsävuori huomasi, että puhtaanapito ja laatukierrokset motivoivat häntä työssä kaikkein eniten.

– Suoritin elintarviketeollisuuden erikoisammattitutkinnon ja etenin laadunohjaajaksi. Pääsin vastaamaan myös pintapuhtausnäytteiden ottamisesta, Metsävuori kertoo.

Metsävuoren into ja asiantuntemus elintarvikealan puhtaanapitoa kohtaan välittyi myös Metsävuoren silloiselle asiakkaalle, ISS:lle, joka vastasi kohteen siivouksesta.

– Pääsin yhteistyön kautta suorittamaan myös ISS Proofin, joka on elintarviketeollisuudessa työskenteleville siivoojille kehitetty yhtenäinen koulutusohjelma. Innostuin siitä niin, että päätin vaihtaa ISS:lle töihin.

Metsävuori etsi avoimia työpaikkoja ja pääsi hakuprosessin kautta ISS:lle töihin kohdevastaavaksi avainasiakkuuteen. Hän sai haasteekseen kehittää kohteensa työn laatua.

– Melko pian huomasin haaveilevani esimiestehtävistä ja keskustelin oman esimieheni kanssa oppisopimuskoulutuksen mahdollisuudesta työn ohella. Esimieheni rohkaisi ja kannusti kouluttautumaan, joten suoritin puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan erikoisammattitutkinnon, joka käsitteli esimiestehtäviä.

Opintojen aikana Metsävuori tunsu puhkeavansa kukkaan. Halu oppia uutta oli suuri ja Metsävuori imi itseensä tietoa, minkä ehti. Töiden ohessa opiskelu ei tuntunut kuormittavalta, sillä opinnot antoivat niin paljon. Vapaa-ajalla Metsävuori piti huolta palautumisesta ulkoilemalla jalan, rullaluistimin ja talvella suksin.

Rohkaistuneena nopeasta kehityksestä Metsävuori alkoi etsiä jo opintojen aikana avoinna olevia esimiestehtäviä ja suoritti lisäksi Taitotalon verkkokoulutuksena ylläpitosiivouspalvelut koulutuksen.

– Syksyllä 2020 aloitin nykyisessä tehtävässäni. Esimiestehtävissä minua motivoi asioiden edistäminen ja kehittäminen, työn organisoiminen ja johtaminen.

Metsävuorelle on tärkeää, että jokainen työntekijä osaa tehdä laadukasta työtä ja ymmärtää laadun kriteerit. Elintarvikehygieniosaamisessa erityisen tärkeää on ymmärtää elintarviketeollisuuden tuotantoprosessit, tuotantolaitteiden ja tilojen pesun merkitys sekä siivoustyön vaikutus hygieniaan sekä tuotteiden laatuun.

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

3.5.1 Perehdyttäminen ja työhön opastus

Haluamme tukea uuden työntekijän matkaa ISS:läiseksi. Oikeanlaisella tuella, koulutuksella ja huolellisella perehdyttämällä 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. Esimies voi nimetä uudelle työntekijälle lisäksi työkuumin auttamaan ja tukemaan työntekijää arjessa ja työhön opastamisessa. Vakituisten uusien henkilöiden lisäksi perehdytämme määräaikaiset työntekijät, harjoittelijat, tehtävästä 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 liiketoimintayksikötasolla säännöllisesti.

Suomessa käytetään ISS:ssä globaalisti käytössä olevaa ISS 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. Myös perehdytyskurssimme ovat verkkokurssimuotoisia. Näin perehtyminen on ketterämpää, ja kaikki materiaali on saatavilla heti ensimmäisestä päivästä alkaen.

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.



Vuonna 2021 ISS:llä työskenteli 850 kesätyöntekijää. Pinja Koivisto siivosi kesän teollisuuskohdetta Pirkanmaalla. Kysyimme Pinjalta kesätyön alkumetreillä, mikä sai palaamaan ISS:lle kolmantena kesänä peräkkäin.

Toukokuussa **Pinja Koivisto** aloitti kesätyöt ISS:n siivoajana. Turhia ei tarvinnut jännittää, sillä työkaverit ja työtehtävät olivat tuttuja. Koivisto on nimittäin ISS:n kesätyöntekijä jo kolmatta vuotta. Opintojen ohessa hän on tehnyt toisinaan myös tuurauksia.

– Ensimmäisen kesän alku oli todella opettavainen. Seurasin toimistossa kuukauden ajan toisen kollegan työtä. Pääsin katsomaan, miten päivärytmi sujuu ja miten siivous ylipäätään toteutetaan. Nopeasti sain kiinni tekniikoista.

Ensimmäisenä työpäivänä Koivisto suoritti työturvallisuuskorttikoulutuksen, ja ennen tehdasolosuhteissa työskentelyä hän kävi vielä verkkokoulutuksia.

– Perehdytyksen ansiosta oli teoriassa selkeät ohjeet siitä, miten tehtaalla tulee toimia. Kun pääsin tehtaalle ensimmäistä kertaa, konkretisoitui, missä piti olla erityisen varovainen ja mitä linjaa pitkin sai kulkea.

Toimistot ovat verrattain siistejä, ja tehtaalla Koivisto yllättyikin siitä, miten likaista voi olla. Nyt hän siivoaa mieluiten juuri tehtaalla, sillä siellä työnsä kädenjäljen näkee välittömästi.

Pientä totuttelua ensimmäiset kesätyöviikot ovat vaatineet palaajaltakin. Siivoajan työpäivä alkaa aamukuudelta ja jatkuu kahteen iltapäivällä.

– Hetki menee siinäkin, että jalat tottuvat taas turvakenkiin. Sanoisin silti, että olen jo saanut rutiinista kiinni. Muutaman viikon se ottaa, mutta siitä eteenpäin menee loistavasti.

Siivoajan työpäivät kuluvat pääasiassa ylläpitosiivouksen parissa tehtaalla ja toimistossa. Alue ja tehtävät vaihtuvat sen mukaan, ketä Koivisto paikkaa. Hän on tehnyt myös postituksen sijaisuuksia, ja hoitaa sellaisen tänäkin kesänä.

– Alussa perehdytetään aina kunnolla, oli kenen alueella tahansa. Yleensä liikun kollegan mukana viikon ja opettelen, miten hänen alueellaan toimitaan ja mitä vastuita hänelle kuuluu. Päivittäiset työt saattavat vaihdella eri alueilla, ja yritän pysyä samassa rytmissä.

Koiviston mielestä kesätyössä ISS:llä parasta on se, että työ on monipuolista ja liikkuvaa. Työtehtävät vaihtelevat päivittäin, ja päivien sisältöä voi muokata itse. Askelia Koivistolla kertyy päivässä yli 10 000.

– Keväällä 2019 hain kaikkia mahdollisia kesätyöpaikkoja. Lopulta tein päätöksen siivoajan ja kaupan alan kesätyön välillä. Ajattelin, että siivoajan työ sopisi minulle paremmin, koska olen aika urheilullinen ja tykkään liikkua työpäivän aikana.

Omilleen muuttamisen jälkeen kesätyön taloudellinen merkitys on korostunut, mutta Koivisto arvostaa myös saamaansa työkokemusta. ISS:lle Koivisto on palannut erityisesti ihmisten takia. Työkavereista löytyy samanhenkisiä tyyppisiä, joiden kanssa tulee hyvin toimeen.

– Tämä on ihan huippua. On kiva tulla takaisin tuttuun paikkaan, jossa sekä kollegat että asiakkaat ottavat hyvin vastaan. Uudelle alueelle tai kohteeseen voi mennä hyvillä mielin, sillä tietää, ettei ketään jätetä yksin.

3.5.2 Jatkuva kehittyminen ja koulutukset

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

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

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 kehitymisestä, työssä jaksamisesta sekä hyvinvointia ja työturvallisuutta koskevista teemoista. Kehityskeskustelut pidetään vähintään kerran vuodessa. Toimihenkilöiden kehityskeskusteluprosessiin kuuluu lisäksi kerran vuodessa pidettävä seurantakeskustelu.



ISS:läiset Eeva Hautala ja Katariina Silvo aloittivat vuoden 2021 alussa uusissa työtehtävissä ISS Suomen pääkonttorilla. Urapolulla etenemiseen kannustivat oma motivaatio sekä tiimin ja esimiesten tuki.

Kuin tehty minulle. Siltä **Eeva Hautalasta** tuntui, kun hän aloitti työt palveluneuvojana ISS:n palvelukeskuksessa vuoden alussa. ISS:llä vuodesta 2017 siivoojana ja vuodesta 2019 siivouksen tiimivetäjänä työskennellyt Hautala on aina pitänyt eniten asiakaspalvelusta. Nyt, palveluneuvojana, hän kokee olevansa elementissään.

– Siivotessani huomasin, että nautin eniten niistä hetkistä, kun olin tekemisissä ihmisten kanssa. Pikkuhiljaa minulle kasvoikin sellainen kipinä, että asiakaspalvelu on se juttu, mitä haluan työkseni tehdä, Hautala kertoo.

Vuonna 2017 ISS:llä baristana aloittanut **Katariina Silvo** on puolestaan tammikuusta alkaen työskennellyt talossa rekrytointiasiantuntijan tehtävässä. Vuotta aikaisemmin, tammikuussa 2020, hänet palkittiin PRO-gaalassa vuoden kahvilatyöntekijänä.

– Olen aina pitänyt tosi tärkeänä sitä, että ihmiset ovat juuri heille oikeissa tehtävissä. Sitä kautta minulle heräsi kiinnostus henkilöstöhallinnon alaa kohtaan, ja päätin opiskella työn ohella tradenomiksi HR:n ja johtamisen painotuksella, Silvo kertoo.

Silvo suoritti opintoihin kuuluvan työharjoittelun ISS:llä, ja pian sen jälkeen talossa aukesikin rekrytointiasiantuntijan paikka.

Sekä Hautala että Silvo valitsivat ISS:n työpaikaksi osittain siksi, että yritys tuntui tarjoavan hyvät mahdollisuudet omalla urapolulla etenemiseen.

Hautala kehottaa muitakin uusista tehtävistä kiinnostuneita ottamaan asian rohkeasti esiin oman esimiehen kanssa. Urapolkuja löytyy, kun tietää mitä haluaa ja tuo sen myös esille. Kollegat ja esimiehet ovat tukena.

– Oma innostukseni asiakaspalvelua kohtaan oli työyhteisössä ihan yleisesti tiedossa. Puhuin viime vuoden lopulla aktiivisesti ihmisten kanssa siitä, että haaveilisin asiakaspalvelutyöstä. Ja sitä kautta unelmat sitten toteutuivat, Hautala kertoo.

Silvon ja Hautalan uudet työnkuvat ovat heti alkuun tuntuneet innostavilta. Kaksikon mukaan parasta työssä on mukavan tiimin kanssa työskentely. Hyvän tiimin avulla uuteen työhön perehtyminen on sujunut mutkattomasti.

Hautalan työn ytimessä on asiakaspalvelu. Hän on tiiviisti yhteydessä ISS:n siivousliiketoiminnan asiakkaisiin ja siivouspalvelun esimiehiin, ja ratkoo erilaisia yhteydenottoja.

– On ihan parasta päästä kuulemaan palautetta suoraan asiakkailta ja välittämään sitä eteenpäin, Hautala tiivistää.

Silvo vastaa työssään rekrytointiprosessin itsenäisestä hoitamisesta ja työskentelee läheisesti myös rekrytoivien esimiesten kanssa.

– Henkilöstö on erittäin tärkeä osa yrityksen koko liiketoimintaa. On mahtavaa päästä itse vaikuttamaan siihen, että osaajia löytyy juuri heille sopiviin rooleihin, Silvo sanoo.

Hautala ja Silvo odottavat kovasti, mitä uusi työ tuo tulevaisuudessa mukanaan. Hautalan tavoitteena on kehittyä mahdollisimman hyväksi asiakaspalvelijaksi ja tiimikaveriksi. Silvo taas haluaa keskittyä uuden työn sisäistämiseen täysillä ja kasvaa rautaiseksi HR-ammattilaiseksi.

360-palautte tukee esimiehenä kehittymistä

ISS Palveluilla on mahdollista saada palautetta omasta toiminnastaan 360-arvioinnin avulla. Arvioinnissa henkilö kerää palautetta omasta johtamisestaan ja tavastaan tehdä yhteistyötä muiden kanssa omalta esimieheltään, kollegoiltaan, alaisiltaan sekä muilta sidosryhmiltä. Prosessi on osa esimieskoulutusohjelmaamme, ja sen piiriin kuuluvat esimiesasemassa olevat ISS:läiset. Arviointi on mahdollista toteuttaa myös yksilöllisesti tarpeen mukaan. Arviointiprosessiin kuuluu aina henkilökohtainen palautekeskustelu yhdessä coachin kanssa. Palautteen perusteella tehdään henkilökohtainen kehityssuunnitelma.

360-prosessin avulla rakennetaan ja vahvistetaan ISS:n yhdenmukaista ja tavoitteellista johtamiskulttuuria. Lisäksi arviointi tukee jokaisen arvioitavan kehittymistä esimiehenä, kollegana ja oman vastualueensa johtajana. Arviointiprosessissa kehitetään lisäksi palautteen antamisen ja vastaanottamisen kulttuuria ISS:llä. Osallistujat ovat antaneet arviointiprosessista myönteistä palautetta, ja se on koettu todella hyödylliseksi työkaluksi.

Palvelukulttuurin kehittäminen on arvolutuksemme ytimessä

Arvolutuksemme päättyy sanoihin ”me välitämme sinusta”. Tätä lupautta toteutamme vahvalla panostuksella palvelukulttuurin kehittämiseen. Kehittämistä teemme muun muassa asiakkuusjohtamiseen ja erinomaiseen asiakaspalvelukokemukseen tähtäävillä ohjelmillamme.

Placemaker’s Path -palvelukulttuuriohjelma

Painopisteemme on palvelukulttuurimme kehittämisessä ja ylläpitämisessä. Vuonna 2021 lanseerasimme uuden palvelukulttuuriohjelmamme Placemaker’s Pathin. Sen avulla toteutamme toimintamme tarkoitusta, arvolutuksemme ja strategiaamme käytännössä: meillä on yksi, yhteinen koulutusohjelma, jossa opimme, kuinka luomme asiakkaillemme yhä parempia tiloja, joissa meidän kaikkien on hyvä olla.

Jokainen meistä on placemaker. Termillä viitataan sloganimme People Make Places. Path taas tarkoittaa polkua: haluamme rakentaa jokaiselle ISS:läiselle, jokaiselle placemakerille, oman polun ISS:llä.

Placemaker's Path kulkeekin ISS:läisen rinnalla koko työsuhteen ajan rekrytoinnista ja perehdytyksestä alkaen.

Placemaker's Path -koulutusohjelmassa kehitetään myös esimiesten taitoja johtaa tiimejä ja palveluita. Arvolupauksemme muuttuu sanoista teoiksi, kun työntekijöillämme on toimintaympäristö, jossa he voivat onnistua ja luoda toimivia, älykkäitä sekä tuottavia tiloja.

Key Account Manager Certification (KAMC)

Halumme palvella asiakkaita erinomaisesti kaikilla tasoilla näkyy myös panostuksessa asiakkuuksien kehittämiseen. Jokainen asiakkuusjohtajamme suorittaa sertifioidin konsernin koulutusohjelmassa ja saa sitä kautta valmiuksia entistä parempaan asiakkuuksien johtamiseen. Valmennuksen läpikäynyt on ohjelman päätteeksi sertifioitu johtamaan avainasiakkuuksia ylimmän johdon toimesta. Sertifioidin läpäisemiseksi asiakkuusjohtajien on tullut osoittaa, että he systemaattisesti kehittävät omia asiakkuuksiaan sekä henkilöstöään asiakkaan odotusten mukaisesti ISS:n prosesseja ja työkaluja noudattaen.

Valmennuksesta on saatu erittäin positiivisia kokemuksia. Myös asiakkaita on otettu mukaan kuulemaan, miten haluamme kehittää asiakkaan saamaa palvelua ja yhteistyötä.

ISS Universityn koulutusohjelmat

ISS University on yleisnimitys ISS:n yhteisille koulutuksille. Sen tarjontaan sisältyy perehdytys, palvelukulttuurin kehittäminen sekä liiketoiminnan ja johtamisen kokonaisuuteen kuuluvat kehittämisohjelmat. ISS Universityn tarjoamat konsernin yhteiset koulutusohjelmat edistävät strategian toteuttamista ja vahvistavat ISS:n yhteistä kulttuuria. Koulutusohjelmien avulla kehitetään johtamista ja yhtenäistä ajattelutapaa.

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 jatkavat ISS-uraansa avainasiakkuuksissamme esimies- ja asiantuntijaroleissa. Pidemmän aikavälin tavoitteena on edetä kokemuksen kautta ylemmän johdon tehtäviin. Ohjelma käynnistyy vuosittain syyskuussa, ja hakuaika on käynnissä aina edellisen vuoden vaihteessa.



Yhdysvalloissa ja Sveitsissä liiketaloutta sekä matkailu- ja ravitsemusalaa opiskellut Aino Pihlava oli kartuttanut työkokemusta useissa ravintola-alan tehtävissä, kun hän alkoi etsiä yritystä, joka tarjoaisi mahdollisuuden kasvaa ja kehittyä uralla. Sellainen löytyi ISS:n Global Management Trainee -ohjelmasta.

”Jo haastatteluvaiheessa minuun teki vaikutuksen ISS:n halu tukea ja kehittää Global Management Trainee -ohjelmaan valittavia nuoria. Ohjelman pääpiirteet ja tavoitteet määritellään ISS-konsernin pääkonttorilla Tanskassa, mutta lisäksi jokaisen henkilökohtaiset toiveet ja tarpeet otetaan huomioon. Esimerkiksi itselläni esimieskokemusta oli jo edellisestä työpaikastani, mutta toivoin enemmän harjoitusta liiketoiminnan lukujen ymmärtämisessä ja Excelin pyörittelyssä. Nämä toiveet ovat toteutuneet.

ISS Suomen moni asiakkuus on tullut minulle tutuksi; olen päässyt perehtymään eri palveluihimme ja saanut hyvän yleiskuvan, miten ISS toimii Suomessa. Innolla odotin myös mahdollisuutta päästä näkemään ISS:n toimintaa jossakin toisessa maassa. Kolmen kuukauden ulkomaanvaihtojaksoni Sveitsin Zürichissä on pian päättymässä. Työhöni kuuluu monipuolisia tehtäviä eri asiakasprojekteissa. Tarkoitukseni on parhaiden työmenetelmien kartoittaminen ja niiden Suomeen tuominen.

Sveitsi on pinta-alaltaan Suomeen verrattuna pikkuinen maa, mutta väkiluku on kaksinkertainen. Tämä näkyy suoraan asiakkuusprofiileissa ja tuottamissamme palveluissa. Suomessa ISS:llä on monipuolisesti erilaisia asiakkaita, esimerkiksi useita suuria teollisuusasiakkaita; Sveitsissä taas suurimmaksi osaksi toimistokohteita. Kun kerroin Sveitsin teknisen tiimin jäsenille, kuinka monet heidät kollegansa Suomessa käyttävät päivittäin kypäriä, suojalaseja ja muita suojarusteita, he olivat ihmeissään. Heidän kohteissaan tekninen palvelu tarkoittaa enimmäkseen laitteiden vuosihuoltoja.

Olen päässyt seuraamaan eri rooleissa toimivien työntekijöidemme arkea, joka on aika erilaista kuin Suomessa. Ensinnäkin työpäivät Sveitsissä ovat pidempiä. Työpäivän pituus on 9 tuntia, mutta etenkin uransa alkumetreillä olevien odotetaan panostavan töihinsä 100-prosenttisesti ja venyttävän työpäiviään pitkälle iltaan. Töihin zürichiläiset kulkevat julkisilla liikennevälineillä, jotka kulkevat tarkalleen aikataulussa. Julkista liikennettä hyödynnetään myös viikonloppuisin, jolloin monet suuntaavat vuorille retkeilemään.

Minua on hämmästyttänyt se, miten konservatiivinen maa Sveitsi joissakin asioissa on. Työnantajalla on mahdollisuus vaikuttaa vaikkapa työntekijöiden hiusten väriin ja kengän korkeuteen tai vaatia huulipunaa käyttöä aulapalvelutyöntekijöiltä. ISS Suomen Pride-kumppanuus edustaa monille sveitsiläisille merkittävää edelläkävijyyttä.

Sveitsiin kuuluu vahvasti monikielisyys. Maassa on neljä virallista kieltä – saksa, ranska, italia ja retoromaani – muttei ole takeita siitä, että esimerkiksi läntisissä osissa puhuttaisiin saksaa tai idässä ranskaa. Siksi ISS:n avainasiakkuusjohtajiksi valikoituu Sveitsissä usein monikielisiä henkilöitä, jotta ympäri maata ulottuvien asiakkuuksien hoito varmasti onnistuu tavoitteiden mukaisesti.

Koko harjoittelun ja vaihtojakson parasta antia on ollut omiin ammattilaisiimme tutustuminen. Olen ollut myös vaikuttunut siitä, miten minut on otettu joka paikassa vastaan ja osaksi tiimiä. Kaikki ovat aina valmiita auttamaan ja kertomaan omasta työkuvastaan. Sveitsin kollegoilta olen saanut myös vinkkejä viikonloppu viettoon ja kutsuja fondueiltoihin, vaelluksille ja jääkiekkopeleihin. Siitä olen kiitollinen.”

Tavoitteenamme on varmistaa henkilöstön oikeanlainen osaaminen asiakkaiden ja oman työtehtävän tarpeisiin.

3.5.3 Tutkintotavoitteinen koulutus

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

Tutkintotavoitteiseen koulutukseen osallistuu vuosittain noin 300 henkeä. Koronapandemian vuoksi opiskelijoita ja valmistuneita on ollut normaalia vähemmän, sillä osa lähiopetusta vaativista kokonaisuuksista siirrettiin myöhemmin suoritettavaksi.

Koulutamme henkilöstöämme tutkintotavoitteisen koulutuksen ohella asiakaskohtaisesti räätälöidyissä koulutusohjelmissa, työturvallisuudessa, asiakaspalvelutaidoissa ja palvelukäyttäytymisessä, palvelukonseptin hallinnassa, ympäristöasioissa sekä laadunhallinnassa. Esimiestäitoja vahvistamme esimiesten ja johdon valmennusohjelmilla.

Joka vuosi merkittävä osa ammattillisen osaamisen tavoitteista ja koulutuksesta ISS:llä liittyy erilaisiin lakisäätöihin tai asiakasympäristön vaatimiin lupa- ja pätevyyskoulutuksiin. Seuraamme ennakoivasti lupien voimassa oloa ja ohjaamme henkilöstöämme sen pohjalta koulutukseen. Näin varmistamme tarvittavien säädösten ja asetusten täyttymisen työtehtäviemme hoitamisen yhteydessä. Esimerkiksi työturvallisuuskortti on asetettu pakolliseksi pätevyudeksi useissa eri toimenkuvissa. Luokkahuonekoulutuksen ohella ja tukena koko henkilöstöllämme on mahdollisuus suorittaa verkkokursseja. Pandemian takia valtaosa korttikoulutuksista suoritettiin verkkototeutuksina vuoden 2021 aikana.

3.5.4 Koulutusinvestoinnit

Vuonna 2021 toimihenkilörooleissamme olevat työntekijät käyttivät koulutukseen yhteensä noin 748 päivää eli keskimäärin 0,9 päivää per toimihenkilö. Työntekijärooleissamme olevat kouluttautuivat yhteensä 1 680 päivää eli keskimäärin 0,4 päivää per työntekijä. Lisäksi tutkintoon valmistui 136 henkilöä.

ISS:llä on käytössä 113 erilaista henkilöstölle suunnattua verkkokoulutusohjelmaa liittyen muun muassa perehdytykseen, turvallisuuteen, henkilöstön ja asiakkuuden johtamiseen, ympäristövastuuseen ja tuotekoulutukseen. Verkkokoulutuksia suoritettiin vuonna 2021 yhteensä 16 309 kertaa, mikä vastaa yhteensä 1 171 päivän opiskelua.

Koronapandemialla oli merkittävä rooli etäopiskelun lisääntymisessä vuoden 2021 aikana. Vaikka osa koulutuksista saatiin siirrettyä etätoteutuksiin, jouduttiin pandemian takia silti osa koulutuksista siirtämään myöhempään ajankohtaan.



ISS:llä juhlittiin kesällä monia valmistujaisia, kun ensimmäisen ISS Insinööriohjelman opiskelijat saivat todistuksensa. Tuoreet talotekniikan insinöörit Mari Ahtola ja Jukka Repo kertovat, millä eväillä opiskelu työn ohessa onnistui.

Ensimmäinen ISS Insinööriohjelma pyörähti käyntiin marraskuussa 2018, kun 30 kiinteistön ylläpidon ammattilaista ryhtyi opiskelemaan työn ohessa talotekniikan insinööreiksi. Kaksi ja puoli vuotta myöhemmin ensimmäiset opiskelijat ovat saaneet tutkinnon suoritettua. **Mari Ahtola** puristi opinnot pakettiin jo maaliskuun lopussa.

– Siinä kyllä putosi iso taakka hartioilta. Tiukka deadlinejen ja aikataulujen seuraaminen helpottui. Oli mahtava fiilis, kun koulun lähettämä todistus tuli kotiin, Mari kertoo.

ISS Insinööriohjelma pitää sisällään samat vaatimukset kuin muutkin vastaavat ammattikorkeakoulututkinnot. Opintojen toteutuksesta vastaa Metropolia Ammattikorkeakoulu.

– Tämä on ollut todella mahtava mahdollisuus, josta olen erittäin kiitollinen. Olisi ollut paljon isompi kynnys lähteä opiskelemaan kokonaan omalla rahalla ja ajalla. Ja kyllähän yritysikin ohjelmasta hyötyy, joten kyseessä on kaikin puolin win-win-tilanne, Mari sanoo.

Asiakkuuspäällikkö **Jukka Revolle** yksi kimmoke opiskeluun oli ammatillisen pätevyyden hankkiminen. Kiinteistöhuoltoalan kilpailutuksissa on yhä useammin edellytyksenä, että tarjotun organisaation osaaminen osoitetaan myös koulutuksellisen pätevyyden kautta.

– Insinöörin paperit eivät ehkä mullista arkityötäni, mutta tutkinnolla todennettu osaaminen on silti arvokasta. Opinnoista tarttui mukaan myös paljon uusia taitoja, joiden myötä tulee otettua omalle kontolle uudenlaisia projekteja, joihin insinööriosaaminen tuo perusteita, pohtii Jukka.

– On kunnia-asia, että olen saanut osallistua tällaisen kurssin pilottiryhmään. Hienoa on sekin, että ISS on tarjonnut myös tällaiselle hieman kokoneemmalle, viisikymppiselle tekijälle tilaisuuden hakea osaamiselleen vahvistusta, Jukka jatkaa.

Niille, joita sama opintopolku kiinnostaa, Marilla ja Jukalla on lukuisia käytännön neuvoja.

– Olennaista on kurinalaisuus ja aikatauluttaminen. Arvioitu työmäärä yhtä opintopistettä kohti on 28 tuntia, ja kokemukseni mukaan se ei ole kaukana toteutuneesta. Tutkintoon vaaditaan 240 opintopistettä, joten siitä voi alkaa laskea tarvittavaa ajankäyttöä, Jukka sanoo.

Molemmat korostavat jatkuvan tekemisen merkitystä – mieluummin joka päivä vähän opintoja kuin kerran viikossa paljon.

– Koulutus etenee aika ripeästi. Jos aikoo pysyä valmistumisrytmissä, aikatauluista täytyy pitää kiinni. Mikäli jää heti alussa muiden tahdista, kiinni kurominen ei tahdo onnistua. On myös tärkeää kertoa kotiväellekin, että opinnot nielevät osan vapaa-ajasta, Mari muistuttaa.

Molemmat pitävät opintojen ehdottomasti parhaana kokemuksena työskentelyä oman opintoryhmän kanssa.

– Ryhmän tuki ja hyvä porukkahenki on ollut käytännössä välttämätön onnistumisen edellytys. Meitä oli mukana hyvin monenlaisella työkokemus- ja koulutustaustalla, ja jokaisen vahvuuksia tarvittiin, Jukka linjaa.

– Suurin osa tehtävistä tehtiin ryhmissä ja porukalla, yleensä luurit päässä etäyhteyksien välityksellä, ja siitä oli ihan valtava tuki. Aina joku osasi jonkin asian hyvin, joten kenenkään ei tarvinnut jäädä jumiin, Mari sanoo.

Opintojen kuluessa pilottiopiskelijat ovat pyrkineet antamaan paljon palautetta, jotta räätälöityä koulutusta voidaan kehittää entistä paremmaksi. Yhtenä kehitysideana Jukka mainitsee, että hankkeen ohjausryhmään on jatkossa hyvä saada myös opiskelijaedustus. Ohjausryhmän kautta opiskelijoiden näkemykset kulkisivat paljon tehokkaammin eri osapuolten tietoon.

[ISS Insinööriohjelman toinen ryhmä aloitti opintonsa syksyllä 2021 >>](#)

3.6

Palkitseminen

Palkitsemisen avulla huomioidaan onnistuneita työsuorituksia, työturvallisuuskulttuurin edistämistä sekä pitkiä työuria.

ISS:n palkkapolitiikka perustuu työehtosopimusten ja työn vaativuuden mukaiseen palkkaukseen. Palkitsemisen avulla huomioidaan onnistuneita työsuorituksia, työturvallisuuskulttuurin edistämistä sekä pitkiä työuria.

Vuoden 2021 tammikuussa julkaistiin yhteinen kertapalkitsemisen raami, jonka puitteissa esimiehet voivat huomioida kattavasti yksilöitä ja tiimejä erinomaisista ja poikkeuksellisista työsuorituksista.

ISS:llä arvostetaan pitkiä työuria, ja yritys palkitsee työntekijöitään, kun 10, 20, 30 ja 40 vuoden palvelusvuodet tulevat täyteen. Vuonna 2021 ISS myös haki itsenäisyyspäivän kunniamerkkejä kuudelle ansioituneelle ammattilaiselle. Suomen tasavallan presidentti myönsi Suomen Valkoisen Ruusun mitalin **Matti Paakalalle** ja **Pirjo Kinnuselle**, Suomen Valkoisen Ruusun I luokan mitalin kultaristein **Jaana Kaunisvaaralle** ja **Tuula Nuoralle**, Suomen Valkoisen Ruusun ritarimerkin **Sari Suono-Rasehornille** ja Suomen Leijonan I luokan ritarimerkin **Jukka Jäämaalle**.

ISS palkitsi myös vuonna 2021 työntekijöitään Omena-palkinnolla. Omena-ohjelman tarkoitus on rakentaa asiakaskeisempää kulttuuria palkitsemalla henkilöitä, jotka tarjoavat ainutlaatuisia palvelukokemuksia ja auttavat asiakkaita saavuttamaan tavoitteensa. Omena-ohjelman avulla nostetaan esiin esimerkillisiä työkavereita inspiraatioksi muille.

Jokainen Omena-ehdokka palkittiin pikapalkkiolla ja kiitoksella. Rahapalkkion saavia voittajia valittiin joka kuukausi ehdotettujen keskuudesta viisi eli yksi jokaisesta ISS:n liiketoimintayksiköstä. Usein ehdokkaana oli kokonainen tiimi, joka strategiamme mukaisesti oli toteuttanut palvelurajat ylittävää työtä asiakkaan hyväksi. Näin ollen yhteensä 187 ISS:läistä sai kuukauden Omena-palkinnon vuonna 2021. 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 2021 Omena -palkinnon voitti KA1-liiketoimintayksiköstä tarjoilija **Lorena Gómez López**.



Meillä ISS:llä alkuvuoden kohokohta on perinteisesti Vuoden Omena -voittajan julkistaminen. Virtuaalisessa Startti vuoteen 2022 -tapahtumassamme viiden häikäisevän finalistin joukosta voittajaksi nostettiin aurinkoinen asiakaspalvelun ammattilainen **Lorena Gómez López**.

"Positiivinen ja tsemppihenkinen asiakaspalvelija, joka huomioi niin asiakkaat kuin omat tiimikaverit."

"Kiire tai tiukat tilanteet eivät näy hänen toiminnassaan, vaan asiakas tuntee aina olevansa huomioitu ja tärkeä."

"Hän on aina iloinen ja huomaavainen, ja hänen aurinkoinen hymynsä saa kenet tahansa hyvälle tuulelle."

Työkavereiden ja asiakkaiden palautteet puhuvat puolestaan: Vuoden Omena -titteli on mennyt oikeaan osoitteeseen. Mitä Lorena itse tuumaa voitosta?

- Jo finaali paikan saaminen tuntui aivan uskomattomalta, ja nyt tämä voitto... tässä menee hetki sulatellussa. Minä teen joka päivä vain omaa työtäni ja palvelen asiakkaita omana itsenäni. Kyllä se tuntuu ihanalta, että työtäni arvostetaan ja huomioidaan näin, onnellinen Lorena kuvailee tunnelmiaan.

Lorena toimii tarjoilijana ja asiakaspalvelutehtävissä ISS:n ravintoloissa Helsingin Pitäjänmäellä. Koronapandemian aikana hän on tarttunut rohkeasti myös muun muassa siivoustöihin.

- Kun korona alkoi vaikuttaa ravintolapalveluihimme, minäkin olin vähän aikaa lomautettuna. Mutta sitten päätin, että tartun kaikkiin työmahdollisuuksiin myös oman kuplani ulkopuolella. Ja olen niin kiitollinen, että olen saanut tehdä töitä, oppia uutta ja saada uusia työkavereita eri asiakaskohteissamme. En ollut edes tajunnut, miten monessa paikassa ISS:läisiä Pitäjänmäellä työskentelee, Lorena kertoo.

Lorena on työskennellyt ISS:llä kuusi vuotta, ja hänellä on ravintola-alan kokemusta myös Espanjasta ja kotimaastaan Kolumbiasta. ISS on hänelle kuin oma suomalainen perhe.

- Koska oikea perheeni on kaukana Suomesta, on mahtavaa, että minulla on työkavereita, joiden kanssa voin jakaa ilot ja surut ja jotka ovat aina apuna. Tiimin ja yhteistyön merkitys on suuri jokaisena työpäivänä: aina löytyy joku, joka osaa tarvittaessa auttaa. Myös koko ISS on minulle suuri tuki ja tärkeä osa elämääni.

Todellisen asiakaspalveluammattilaisen työssä parasta on se, kun saa tehtyä asiakkaalle hyvän mielen.

- Kun olen laittanut kokoustarjoilut neukkariin kauniisti esille, ja asiakas menee sinne ja sanoo Wow!, siitä tulee itsellekin hyvä mieli. Aika pienillä asioilla saa tehtyä hyvää asiakaspalvelua, tuore Vuoden Omena sanoo.

Viestintä

Viestintäämme ohjaavat muun muassa ISS Suomen strateginen suunnitelma ja siinä määritellyt prioriteetit.

Teemme maailmasta toimivan luomalla tiloja, joissa on hyvä olla. Tämä on toimintamme tarkoitus ja viestintämme perusta. Viestintäämme ohjaavat myös ISS Suomen strateginen suunnitelma ja siinä määritellyt prioriteetit. Toteutamme viestintää laadukkailla, eri muotoisilla sisällöillä ja niiden oikealla kohdentamisella tarkoituksenmukaisille kohderyhmille.

Sosiaalisen median tilimme LinkedInissä, Facebookissa, Instagramissa ja Twitterissä ovat vuosi vuodelta tärkeämpiä kanavia niin ISSläisten kuin ulkoisten sidosryhmiemme tavoittamisessa. ISSläiset ovat myös osoittaneet jatkuvasti kasvavaa mielenkiintoa jakaa ISS-aiheisia sisältöjä omilla sosiaalisen median tileillään. Tämä kertoo niin viestintäkentän kuin ISS:n yrityskulttuurin muutoksesta. Tuemme näitä työntekijälähettiläitämme ja iloitsemme siitä ylpeydestä ISS:ää kohtaan, jota he sisältöjä jakamalla osoittavat.

Vuonna 2021 totutimme edellisvuoden lopussa aloitettua uudenlaista urapolkuvideoiden sarjaa, jolla rakensimme työnantajamielikuvaamme. Urapolkuvideot saivat näkyvyyttä sosiaalisen median kanavissamme, inforuuduillamme niin omassa toimitiloissamme kuin asiakkuuksissamme sekä erilaisissa rekrytointitapahtumissa, joista iso osa toteutui virtuaalisesti.

Tärkein kanavamme niin urapolkuvideoille kuin muille ISS:stä työnantajana kertoville sisällöille on töISSä-digilehemme, joka on avoimessa internetissä ja siten vaivatta kaikkien ulottuvilla. Digilehti toimii mobiilisti, joten tärkeät uutiset kulkevat koko ajan lukijan mukana. Vuonna 2021 digilehdellämme oli 8 950 palaavaa käyttäjää, enemmän kuin meitä ISSläisiä on Suomessa. TöISSä-digilehden sisältö kertovat koulutus- ja kehittymismahdollisuksistamme sekä työturvallisuus- ja työhyvinvointiaiheistamme. Jatkoimme myös vuoden 2020 tapaan palauteominaisuuden käyttöä: sisältöjen lopussa digilehemme lukijoilla on mahdollisuus helposti antaa palautetta ja kommentoida sisältöjä. Tämä on ollut tärkeä ja konkreettinen askel kohti tavoitteemme mukaista kaksisuuntaista viestintää.

Kertomalla monipuolisesti monenlaisista osaajistamme ja heidän mahdollisuuksistaan ISS:llä kerromme samalla ISSläisten tekemän työn merkityksellisyydestä. Merkityksellinen, asiakastarpeisiin vastaava työ johtaa myös taloudelliseen kannattavuuteen. Yhteistyöstä asiakkaidemme kanssa kerroimme vuonna 2021 blogi.iss.fi-julkaisualustallamme. Sekä blogissa että töISSä-digilehdessä julkaistuja sisältöjä on julkaistu myös globaaleilla nettisivuillamme ja sitä kautta kaikissa ISS-maissa. Vuonna 2020 uudistetun kotisivustomme iss.fi rakenne ja sisältö on yhdenmukainen ISS-konsernin ja kaikkien ISS-maiden kanssa. Tällä ratkaisulla viestimme sitä, että olemme yksi ISS, luotettavasti samanlainen kaikkialla maailmassa.

Myös tämän parhailaan lukemasi yritysraportin koostaminen on keskeinen osa viestintää, kuten vastuullisuusteemat laajemminkin. Vuonna 2021 loimme uuden Oikeilla jäljillä - vastuullisuusviestintäkonseptin tavoitteenamme kasvattaa laajan vastuullisuustyömme näkyvyyttä. Konsepti lanseerattiin sisäisesti marraskuussa ja asiakkaille joulukuussa, varsinainen viestintä suurelle yleisölle alkaa helmikuussa 2022 ja sillä pohjustamme tämän yritysraportin julkaisua.

Koska ihmiset ovat ISS:n tärkein voimavara, viestintä on ISS:llä keskeinen osa hyvää johtamista. Toimitusjohtaja pitää kuukausittain henkilöstölle 45-minuuttisen infon, jota koronaviruspandemian vuoksi seurattiin vuonna 2021 etäyhteyksien päässä. Kuukausi-infon tallenteen ja siitä kirjoitetun tiedotteen voi myös katsoa ja lukea myöhemmin intranetistä.

Intranetissä julkaistaan myös kuukausittain henkilöstöjohtamisen uutiskirje, joka tukee esimiestyötä ja yhdenmukaistaa tiimipalaverien viestiä. Esimiehillä on tärkeä rooli ISS:n sisäisessä viestinnässä.

Kerran vuodessa, tammikuussa, ISS:n esimiehet kokoontuvat Finland Leadership Conferenceen, jossa käydään läpi koko ISS-konsernin ja ISS Palveluiden strategiset pääviestit. Päivä huipentuu ISS Suomen Omena-voittajan valintaan. Tammikuussa 2021 järjestimme tämän yhteisen kokoontumisen virtuaalisesti.

Edelleen vuonna 2021 yksi merkittävimmistä viestinnän ulottuvuuksista oli toimia osana koronaviruspoikkeustilannetyöryhmää sekä luoda ja pitää ajan tasalla selkeää ohjeistusta poikkeustilanteessa toimimisesta kaikille ISSläisille.

Koska ihmiset ovat ISS:n tärkein voimavara, viestintä on ISS:llä keskeinen osa hyvää johtamista.

Vastuullisilla palveluillamme autamme sinut vastuullisuuden edelläkävijäksi

Meillä on mahdollisuus vaikuttaa rakennusten hiilijalanjälkeen.

Ympäristövastuullisuus sisältyy ISS:n arvoihin ja on olennainen osa päivittäistä palvelutuotantoamme. Kestävillä palveluratkaisuillamme vaikutamme positiivisesti kiinteistöjen käytön aikaisiin ympäristövaikutuksiin – tämä on hiilikädenjälkemme. Yhdessä asiakkaidemme kanssa meillä on merkittävä mahdollisuus vaikuttaa rakennusten aiheuttamaan hiilijalanjälkeen.

Lue [Asiakkaat-osiosta](#), miten palveluillamme tuemme asiakkaidemme omia vastuullisuustavoitteita ja viemme kiinteistöjä kohti hiilineutraaliutta.

^ SULJE CASE

Vastuullisuus on SBB Nordenin ja ISS:n yhteistyön kulmakivi



Kun SBB Norden valitsi kokonaispalveluntuottajan Tampereen Mediapoliksen kiinteistöön, vastuullisuus oli yksi tärkeimmistä valintaperusteista. SBB:n ja ISS:n nuori, korona-aikana alkanut yhteistyö kehittyi ja tiivistyi jatkuvasti.

SBB Norden on Pohjoismaiden johtava yhteiskuntakiinteistöjen omistaja, joka on toiminut Suomessa vuodesta 2018 alkaen. Tampereen Tohlopissa sijaitseva Mediapolis on yksi SBB:n omistamista kiinteistöistä. Kampuksella toimii monia sisällöntuotantoon sekä tieto- ja viestintätekniikkaan erikoistuneita yrityksiä ja organisaatioita, esimerkiksi Yle sekä Tampereen ammattikorkeakoulu TAMK.

Vuoden 2020 lopusta lähtien ISS on tuottanut Mediapolikseen kokonaispalveluratkaisua, joka kattaa aulavartiointin, siivouspalvelut, ravintola- ja catering-palvelut sekä piirivartiointi- ja hälytyskeskuspalvelut.

– Vastuullisuus on yksi tärkeimmistä asioista jo siinä vaiheessa, kun valitsemme kiinteistöömme palveluntuottajaa, kiteyttää SBB Nordenin kiinteistöjohtaja **Mikko Heiska**.

ISS ja SBB työskentelevät kohti vastuullisuustavoitteita niin yhdessä kuin erikseen. ISS:n oma kehitysyksikkö suunnittelee ja parantaa yrityksen palveluita ja toimintatapoja aktiivisesti, mistä ne rantaautuvat kohteisiin osaksi päivittäistä työtä. Mediapoliksessa on muun muassa käytössä kemikaalivapaa siivous.

– Otsonoidulla vedellä siivotessa meidän siivoojamme eivät altistu kemikaaleille ja desinfiointi voidaan tehdä ilman niitä. Lisäksi pinnoille ei kerrostu siivousainejäämiä, muovijätteen määrä vähenee, vesistöihin ei pääse kemikaalikertymiä ja hajusteettomuus parantaa sisäilmaa, ISS:n palveluiden toiminnasta vastaava kampusmanageri **Tarja Puro** listaa.

Myös ruokahävikin vähentämiseen on tartuttu aktiivisesti. Lounasruokailijoille näytetään ateriakohtainen hiilijalanjälki, joka antaa mahdollisuuden valita ruokalistalta ilmaston kannalta paras vaihtoehto.

ISS:n ja SBB:n yhteistyö alkoi kesken koronavuoden, ja koronatilanne onkin vaikuttanut yhteistyöhön monella tapaa. Vaikka etätapaamisten hyödyt ja haitat ovat tulleet tutuiksi, korona on toisaalta myös tiivistänyt yhteistyötä.

– Olemme joutuneet sopeuttamaan toimintaa jatkuvasti muuttuviin tilanteisiin ja miettiineet yhdessä keinoja, joilla parantaa turvallista työssäoloa ja taata asiakkaille palvelut kampuksella, Puro kertoo.

ISS:n koronatyöryhmä on seurannut valtakunnallisesti ja alueellisesti ohjeistuksia ja rajoituksia, joiden mukaan erityisesti ravintolapuolen toimintaa on sopeutettu.

– Huomasimme, että buffetista tulee hyvää palautetta, ja kysyimme, mitä asiakkaat toivovat jatkossa. Vastausten perusteella toivottiin buffettia, joten kuuntelimme käyttäjiä ja nyt olemme jatkaneet sen kanssa, Puro kertoo.

ISS:llä on iso rooli kampuksen asiakastytyväisyydessä, sillä aula-, ravintola- ja siivouspalvelut ovat tärkeitä palveluita myös vuokralaisten arjen sujumiseksi. Heiskan mukaan ISS on Mediapoliksen kiinteistön käyntikortti, koska kiinteistöön saapuja kohtaa ISS:n henkilökunnan aulassa ensimmäisenä.

Vaikka SBB:n ja ISS:n yhteistyö on vasta nuori ja koronan sävyttämä, yhteistyö kuitenkin kehittyy ja muuttuu jatkuvasti. Myös tulevaisuuteen katsotaan mielenkiinnolla.

– Toivottavasti pääsemme tekemään erilaisia tapahtumia ja yleisötilaisuuksia. Catering-puolen kehittäminen on iso asia, jota odotamme, mutta se vaatii, että tapahtumat ja ihmiset palaavat kampukselle. Toivottavasti pääsemme pian kehittämään ja laajentamaan sitä, Puro kertoo.

4.2

Oikeilla jäljillä – matkalla kohti hiilineutraaliutta



Asettamalla oman ilmastotavoitteemme olemme osoittaneet sitoutumisemme Pariisin ilmastopöytäkirjan mukaiseen tavoitteeseen hillitä lämpötilan nousu 1,5 celsiusasteeseen. Tavoitteenamme on olla hiilineutraali vuonna 2035. Scope 1:n ja Scope 2:n osalta tavoitteena on saavuttaa hiilineutraalius vuonna 2030. Lisäksi YK:n Global Compact -aloite ja kestävä kehityksen tavoitteet ohjaavat kaikkea toimintaamme. Olemme liittyneet *Science Based Target* -aloitteeseen (SBTi), ja alkuvuodesta 2022 toimitamme määrittelemämme tavoitteet SBTi:n hyväksyttäväksi. Tavoitteenamme on parantaa SBTi:n avulla koko arvoketjumme vähähiilisyttä ja resurssitehokkuutta.

Vuodesta 2019 alkaen olemme laskeneet palveluidemme hiilijalanjälkeä. Laskenta perustuu *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standardiin*, ja se on toteutettu yhteistyössä Clonet Oyn kanssa. Laskentamme kattaa kokonaisuudessaan myös Scope 3 -päästöt, jotka syntyvät arvoketjussamme. Merkittävimmät ympäristövaikutuksemme syntyvät asiakaskohteisiin tapahtuvan liikkumisen CO₂-päästöistä sekä raaka-aineiden ja muiden tuotteiden hankinnasta. Palvelukohtainen hiilijalanjälkilaskenta sekä merkittävät ympäristönäkökohdat toimivat pohjana toimintamme kehittämiselle ja konkreettisten tavoitteiden asettamiselle. Vuonna 2021 aloitimme valituissa ravintoloissamme lounaskohtaisen hiilijalanjäljen laskemisen. Näin asiakkaamme pystyvät halutessaan huomioimaan lounaan ilmastovaikutuksen valitessaan päivän lounasta.

Henkilöstöllämme on tärkeä vaikutus vastuullisuustyössämme. Vuoden 2021 lopussa lanseerasimme uuden vastuullisuuskonseptimme *Oikeilla jäljillä*. Oikeilla jäljillä -teeman alla edistämme yrityksemme vastuullisuustavoitteita ja lisäämme niin oman henkilöstömme kuin asiakkaidemme ympäristötietoisuutta. Vuonna 2021 istutimme yhteensä 8 000 puuta eli yhden puun jokaista ISS:läistä kohden kiitokseksi jokapäiväisestä työstä vastuullisuuden edistämiseksi. Tämän lisäksi palkitsimme erikseen tiimejä ja yksittäisiä ISS:läisiä arjen vastuullisuusteosta. [ISS Suomen oma metsä löytyy täältä >>](#)

^ SULJE CASE

Glasgow'n ilmastokokouksen jäljillä



Marraskuisessa ilmastokokouksessa valmistui Glasgow Climate Pact. Maat olivat ensimmäistä kertaa yhtä mieltä siitä, että maapallon lämpötilan nousu on rajattava 1,5 celsiusasteeseen. Mutta miten tässä onnistutaan ja miten uusi ilmastosopimus vaikuttaa asiakkaisiimme, työntekijöihimme ja muihin sidosryhmiimme?

Glasgow'n ilmastokokouksessa saavutettiin maiden kesken yhteisymmärrys siitä, että maapallon lämpötilan nousu tulee rajata 1,5 asteeseen. Maat, jotka edustavat 90 % koko maailman BKT:sta ovat nyt sitoutuneet hiilineutraaliustavoitteeseen vuosisadan puoliväliin mennessä.

Maat olivat yhtä mieltä siitä, että 1,5 asteen saavuttamiseksi nykyiset päästöt tulee lähes puolittaa vuoteen 2030 mennessä. Tämä luo pohjan tuleville poliittisille päätöksille, jotka vaikuttavat meihin kaikkiin. Vaikka tavoite on selvä, keinot eivät ole ja se huomioitiin sopimuksessa. Pariisin ilmastosopimuksen mukaan maiden tulee uusia ilmastosuunnitelmansa viiden vuoden välein. Tahti on kuitenkin liian hidaskin 1,5 asteen tavoitteen kannalta ja Glasgow Climate Pactiin kirjattiin vaatimus tarkistaa maiden ilmastosuunnitelmat vuoden välein.

Vaikka Glasgowssa ei vielä saatu selkeää suuntaa sille, kuinka hiilineutraaliuteen päästään, niin tahti tuskin hidastuu. Kokouksessa otettiin muun muassa askelia kohti kivihilestä luopumista, ja sopimukseen kirjattiin

päätös kivihiilen vähentämiseksi.

Glasgow Climate Pactiin kirjattiin kohtia, jotka vaikuttavat myös kiinteistöjen ylläpitoon.

Sopimukseen nostettiin huomio hallitustenvälisen ilmastomuutospaneeli IPCC:n kuudennen arviointiraportin huolestuttavasta sisällöstä: nouseva lämpötila tulee lisäämään sään ääri-ilmiöitä, jotka vaikuttavat ihmisiin ja luontoon. Sopimus painotti, että uutta teknologiaa sään ääri-ilmiöihin sopeutumiseen on kiire skaalata ja kehittää.

IPCC:n arviointiraportissa mainittiin, että napa-alueilla, mukaan lukien Suomessa, lämpötila tulee nousemaan nopeammin kuin muualla, johtuen jäätiköiden sulamisesta. Lämpötilan nousu ja sään ääri-ilmiöihin varautuminen muuttavat tulevana vuosikymmeninä oletettavasti myös kiinteistöjen ylläpitoa. Sopimuksessa esimerkiksi pyydetään osallistujamaita harkitsemaan lisätoimenpiteitä muidenkin kasvihuonekaasujen, kuten metaanin, vähentämiseksi. Tämä liittyy kiinteistöjen suoriin kasvihuonekaasupäästöihin kylmäaineiden käytön kautta.

Myös juuri valmistuneesta ISS:n sidosryhmätutkimuksesta paljastuu yhteinen huoli ilmastomuutoksen hillitsemiseksi. Asiakkaamme, henkilöstömme ja muut sidosryhmämme osaavat jo odottaa ISS:itä suunnannäyttäjän roolia ja vastuun kantamista.

Meillä onkin merkittävä vaikutusmahdollisuus kiinteistöjen hiilijalanjäljen pienentämiseksi palveluratkaisujemme kautta. Uskomme, että erilaiset sopeutumistoimenpiteet, joita voimme kiinteistöpalvelujen ammattilaisina edistää, nousevat jatkossa yhä useammin ja painavammin mukaan keskusteluihin asiakkaidemme kanssa.

Entä mitä me ISS:llä olemme jo tehneet ilmaston eteen?

- Olemme sitoutuneet jatkuvasti parantamaan toimintaamme ja vähentämään päästöjä. Olemme asettaneet tavoitteen olla hiilineutraali vuonna 2035.
- Olemme määrittäneet ja seuranneet palveluidemme hiilijalanjälkeä jo vuodesta 2019 alkaen. Tarkastelemme erikseen kiinteistön ylläpitopalveluista, siivouspalveluista ja ravintolapalveluista aiheutuvia päästöjä ja voimme tuottaa niistä myös asiakaskohtaisia raportteja. Meille on myönnetty OpenCO2.net Hiilijalanjälkimerkki, joka kertoo luotettavasta päästölaskennasta ja halusta sitoutua päästöjen pienentämiseen.
- Olemme siirtyneet käyttämään 100 % vihreää sähköä kaikissa käyttämässämme toimitiloissa jo vuonna 2019.
- Olemme sitoutuneet jatkuvasti kehittämään vähäpäästöisiä palveluratkaisuja. Otimme Suomessa ensimmäisten joukossa käyttöön kemikaalivapaan ylläpitosiivouksen vuonna 2018. Kiinteistön ylläpidon ammattilaisemme tekevät 24/7 työtä kiinteistöjen energiatehokkuuden parantamiseksi. Vuonna 2020 teimme yli 23 000 havaintoa tai toimenpide-ehdotusta asiakkaidemme kiinteistöihin liittyen. Liikomme yhä enenevässä määrin asiakaskohteisiimme sähköautoilla. Vuonna 2020 säästimme päästöjä 13,6 tCO2 ekv verrattuna vastaavaan ajosuoritteeseen dieselautolla.

Nämä ovat esimerkkejä toimenpiteistämme. Tie hiilineutraaliuteen on pitkä ja matka on vasta alussa, mutta me olemme oikeilla jäljillä. Haluamme myös jatkossa olla alamme edelläkävijä ilmastoasioissa sekä tukea asiakkaidemme ilmastotavoitteita. 8 000 ISS-ammattilaisen taitavissa käsissä kiinteistöjen hiilijalanjälki pienenee – näin sanamme muuttuvat teoiksi joka päivä ympäri Suomea.

Tavoitteenamme on puolittaa hävikki vuoteen 2027 mennessä. Vuonna 2021 hävikki väheni 33 prosenttia.

4.2.1 Luomme kestävästä ruokakulttuurista

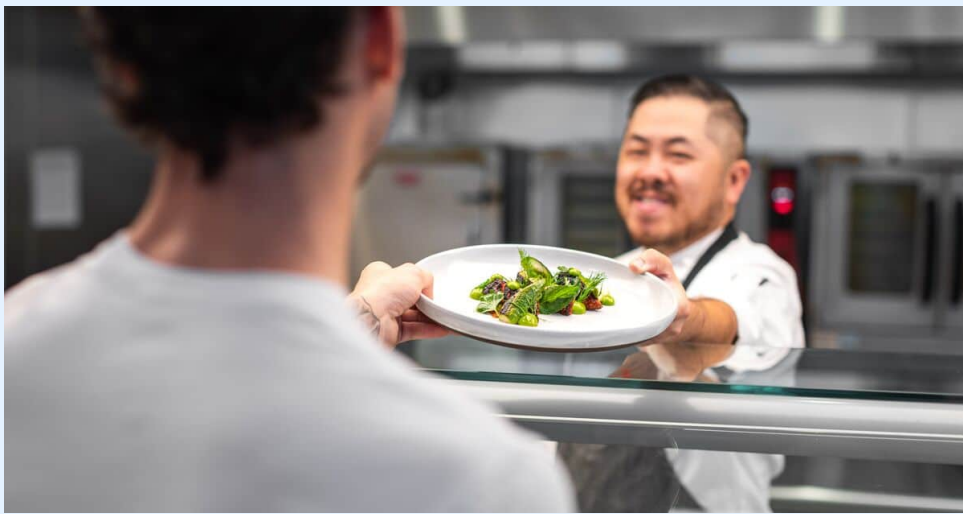
Ravintolapalveluissa tavoitteenamme on luoda kestävästä ruokakulttuurista. Tässä onnistuaksemme kehitämme jatkuvasti reseptiikkaa lihatuotteiden vähentämiseksi, käytämme vastuullisesti tuotettuja raaka-aineita ja minimoimme ruokahävikin syntyä. Hyödynnämme hiilijalanjälkilaskennasta saamiamme tuloksia reseptiikan kehittämisessä.

Avaamalla uusia makumaailmoja tuhansille asiakkaillemme päivittäin voimme edistää vastuullisten raaka-aineiden päätymistä entistä useampaan kotikeittiöön, osaksi arjen ruokarutiineja. Laskimme viime vuonna myös lounaidemme keskimääräisen hiilijalanjäljen. Laskennasta näkee hyvin selkeästi raaka-ainevalintojen merkityksen päästöjen vähentämisessä, sillä noin 68 prosenttia lounaan hiilijalanjäljestä aiheutuu elintarvikkeista. Tavoitteenamme on vähentää ravintolapalveluiden CO₂-päästöjä 25 prosenttia vuoteen 2030 mennessä. Korvaamalla lihatuotteita kasvukunnan proteiineilla vaikutamme merkittävästi ruoan alkutuotannon ympäristövaikutuksiin, kuten luonnon monimuotoisuuteen ja ilmastomuutoksen hillintään. Ravintoloissamme on tarjolla asiakkaillemme maukas kasvisruokavaihtoehto päivittäin. Huomioimme ruokalistasuunnittelussa aina myös sesonkituotteet. Käyttämämme liha- ja maitotuotteet, kananmunat sekä vilja- ja leipomotuotteet ovat 100-prosenttisesti kotimaisia, kalatuotteet ovat WWF:n suosittujen mukaisia tai MSC- ja ASC-sertifioituja. Lisäksi suomalaiset järvikalat ovat osa lounastarjontaa. Valikoimaamme kuuluu myös Reilun kaupan ja Rainforest Alliancen tuotteita sekä Luomu- ja lähituotteita.

Ruokahävikin minimointi on osa jokapäiväistä toimintaa ravintoloissamme. Ruokaa voi tilata kotiin useista ravintoloistamme, ja mikäli ruokaa jää jäljelle, minimoimme hävikkiä kotimyynnillä. Tavoitteenamme on puolittaa hävikki vuoteen 2027 mennessä. Vuonna 2021 hävikki väheni 33 prosenttia. Tavoitteenamme oli hävikin vähentäminen 35 prosenttia.

Muovituotteiden ympäristövaikutusten vähentämiseen tähtäävän SUP-direktiivin mukaisesti olemme luopuneet muovisista kertakäyttöastioista ja -pilleistä ja korvanneet nämä kierrätettävillä materiaaleilla ja kartonkituotteilla. Vuoden 2021 materiaaliostoistamme 72 prosenttia oli puuperäistä materiaalia ja 27 prosenttia muoviperäistä materiaalia.

Tuomme yrityksemme siivouspalveluiden osaamista ja menetelmiä myös ravintolatilojen vastuulliseen siivoukseen. Käytössämme on kasvipohjaiset puhdistusaineet, jotka on valmistettu 100-prosenttisesti elintarviketeollisuuden sivutuotteista. Lisäksi käytämme ravintolasalien puhdistamisessa kemikaalivapaata siivousmenetelmää.



Valtakunnallista hävikkiäviikkoa vietettiin jälleen syyskuussa. Kampanjaviikko nostaa esiin ruoan arvostusta ja kertoo ruokahävikin vähentämisen tärkeydestä. ISS:n ravintoloissa ruokahävikkiin kiinnitetään huomiota ympäri vuoden.

– Jos ruoka päätyy hävikkiin, heitetään samalla hukkaan kaikki resurssit, joita sen tuotantoon, kuljetukseen, pakkaukseen, varastointiin ja valmistukseen on kulunut, sanoo ISS:n kehityspäällikkö **Mia Pesonen**.

ISS:n ravintoloissa ruokahävikkiin kiinnitetään siksi huomiota ympäri vuoden. Vähentämällä hävikkiä ehkäistään ravintolapalveluiden ympäristövaikutuksia ja tuetaan ISS:n ja sen asiakkaiden hiilineutraaliustavoitteita. Hävikin vähentäminen on myös liiketoiminnan kannalta järkevää.

ISS:n globaali tavoite on vähentää ruokahävikkiä vuoden 2019 tasosta 50 prosenttia vuoden 2022 loppuun mennessä. Tavoitetta kohti mennään hyvää vauhtia: vuoden 2020 hävikkitavoite, 25 prosenttia, saavutettiin reilusti.

ISS:n ravintoloissa pidetään kirjaa syntyvästä ruokahävikistä. Erikseen tilastoidaan asiakkailta syntyvä lautashävikki, ruoan tarjoiluvaiheessa syntyvä tarjoiluhävikki ja keittiössä syntyvä valmistushävikki.

Apuna ruokahävikin seuraamisessa ja mittaamisessa käytetään kahta älykästä ohjelmaa. Tekoälyyn perustuva Winnow-mittausjärjestelmä on käytössä kolmessa pilottikohteessa. Roskakorin ylle kiinnitetty AI-kamera lukee, punnitsee ja luokittelee ruokajätteen ja kerää datan talteen.

– Kamera tutkii kaiken, mitä heitetään roskakoriin. Se oppii tunnistamaan, minkä kategorian tuote on kyseessä, tuleeko hävikkiä esimerkiksi perunankuorista vai jostain muusta, Pesonen sanoo.

Muissa ISS:n keittiöissä on käytössä Chefstein-ohjelma, jota käytetään hävikin seurannan lisäksi muun muassa keittiöiden omavalvontaan.

Ruokahävikin vähentäminen lähtee ruokalistojen ja reseptien suunnittelusta. Samalla tarkastellaan ruoanlaiton tapoja, valmistusmenetelmiä ja valmistuseriä.

– Listoja suunniteltaessa mietitään tarkkaan, että jos tänään listalla on lihapullia ja niitä jää yli, mitä niistä voidaan tehdä huomenna, Pesonen havainnollistaa.

Apuna ruokalistojen suunnittelussa on tuotannonohjausjärjestelmä Aromi.

– Uusi Aromi on mainio työkalu hävikin hallintaan. Jatkossa se muokkaa yhä enemmän sitä, miten ostamme raaka-aineita, teemme lounaslistoja, inventoimme ja kirjaamme hävikkiä.

Jotta ruokaa osataan valmistaa oikea määrä, ravintola tarvitsee mahdollisimman hyvän arvion ruokailijoiden määrästä, heidän suosimistaan ruokalajeista ja siitä, millaisia ruokailijoita kohteessa käy. Teollisuuskohteiden ravintoloissa syödään isompia annoksia kuin toimistoissa tai kouluissa.

Pesonen muistuttaa, että ruokahävikin vähentäminen on kaikkien, niin ravintolan työntekijöiden kuin asiakkaidenkin, yhteinen asia. Aktiivisella asiakasviestinnällä voidaan vähentää erityisesti lautashävikkiä. ISS:n ravintoloiden infotaluihin nostetaan aika ajoin tietoa ruokahävikistä.

4.2.2 Vastuullista siivouspalvelua

Kestävän kehityksen mukainen siivouspalvelumme perustuu kemikaalien käytön sekä veden- ja energiankulutuksen minimointiin, kestäviin hankintoihin, muovin käytön vähentämiseen sekä kiertotalouteen.

Kemikaalivapaalla ylläpitosiivouksella olemme jo useamman vuoden ajan muokanneet perinteisiä siivouspalveluiden toimintatapoja ja vähentäneet merkittävästi kemikaalien käyttöä, muovin kulutusta ja päästöjä vesistöihin. Koronapandemia on aiheuttanut tarvetta pintojen desinfioinnille, mutta lisäämällä Tersanon otsonoidun veden käyttöä olemme onnistuneet pienentämään desinfioivien aineiden käyttöä. Myös käyttämämme valokatalyyysipinnoite ja ilmanpuhdistimet ovat helpottaneet pintahygienian ja sisäilman puhtauden hallintaa.

Olemme säästäneet puhdasta vettä lähes 10 miljoonaa litraa uusilla resurssitehokkailla koneilla ja menetelmillä. Vastaavasti olemme lahjoittaneet saman määrän puhdasta juomavettä *Future Cleaning Technologiesin* toimesta *Made Blue* -organisaatiolle kehitysmaihin.

Kestävät siivoushankinnat ovat olennainen osa asiakkaalle tuottamaamme siivouspalvelua. Siivouspalvelumme hiilijalanjäljestä noin 82 prosenttia on Scope 3 -päästöjä eli ne syntyvät toimitusketjussamme. 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. Muovin käyttöä minimoimme käyttämällä siivousvaunuissa kestosäkkejä. Olemme lisänneet kierrätysmuovista valmistettujen tuotteiden osuutta valikoimassamme, ja käytössämme on esimerkiksi kierrätysmateriaalista tehtyjä lattiamoppeja sekä kierrätetyistä PET-pulloista valmistettuja twister-laikkoja, joiden kanssa ei tarvita puhdistusaineita.

Ylläpitosiivousaineiden kulutus

Siivousaineiden kulutus (litraa/siivoaja)

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
------	------	------	------	------	------	------

8,5

9,5

9,9

8,5

6,4

5,7

5,2

Valitsemme aina käytettävät laitteet ja työkoneet huomioiden niiden monikäyttöisyyden sekä elinkaaren aikaiset ympäristövaikutukset.

Teemme yhteistyötä vuokranantajiemme kanssa latauspisteiden rakentamiseksi.

4.2.3 Vastuullisuus kiinteistön ylläpitopalveluissa

Kiinteistön ylläpitopalveluissa ensisijaisia toimenpiteitämme omien päästöjemme vähentämiseksi ovat työkoneista ja liikkumisesta aiheutuvien CO₂-päästöjen minimointi sähköautoja ja muita vaihtoehtoisia käyttövoimia hyödyntäen, koneiden käytön ja reittien optimointi sekä henkilöstön kouluttaminen taloudelliseen ajotapaan.

Valitsemme aina käytettävät laitteet ja työkoneet huomioiden niiden monikäyttöisyyden sekä elinkaaren aikaiset ympäristövaikutukset. Vuonna 2021 otimme valikoimiimme laajamittaisesti sähkökäyttöisiä pienkoneita vähentääksemme pienkoneiden käytöstä aiheutuneita CO₂-päästöjä. Pilotoimme myös sähkökäyttöistä robottilakaisukonetta katualueiden ja parkkipaikkojen puhdistamisessa Helsinki-Vantaan lentokentällä. Robotti puhdistaa katualueita pölyttömästi, vaikka toimiikin vedettömästi. Arvion mukaan yhden robotin käytöllä voi säästää 30 tonnia CO₂-päästöjä vuodessa.

Kiertotalous, materiaalitehokkuus ja luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen näkyvät aine- ja tarvikevalinnoissamme. Kiinteistön ylläpitopalveluiden hiilijalanjäljestämme 81 prosenttia on Scope 3 -päästöjä eli ne muodostuvat toimitusketjussamme. Valitsemme laadukkaita komponentteja rikkoutuneiden tilalle sekä varmistamme ennakkohuolloilla teknisten järjestelmien toimivuuden. Käyttämämme lämmönsiirtonesteet ovat ympäristölle turvallisia, ja olemme korvanneet viemärinavauksessa käytettävät kemikaalit mekaanisilla puhdistusmenetelmillä.

4.2.4 Liikkuminen ja työkoneet

Scope 1 -päästömmme syntyvät asiakaskohteisiin tapahtuvasta liikkumisesta sekä kiinteistön ylläpitopalveluissa käytettävien työkoneiden käytöstä. ISS:n käyttämät autot ovat leasing-autoja. Vähentääksemme liikkumisesta aiheutuvia päästöjä olemme aloittaneet siirtymän kohti sähköistä tuotantoautokantaa. Vuonna 2021 säästimme sähköautoja käyttämällä 31,4 tCO₂ ekv. verrattuna vastaavaan ajosuoritteeseen dieselautolla. Tällä hetkellä suurin haaste palvelutuotannossa käytettävien sähköautojen laajamittaiselle käytölle liittyy latausverkostoon. Teemme yhteistyötä vuokranantajiemme kanssa latauspisteiden rakentamiseksi vuokratilojemme yhteyteen.

Vuonna 2021 koronapandemiasta johtuva etätyöskentely on jatkunut edelleen, mutta liikkuminen asiakaskohteisiin on elpynyt selvästi vuoteen 2020 verrattuna (*luku 4.3.3 Oman toimintamme kasvihuonekaasupäästöt*).

4.2.5 Arvoketjun päästöt

Palveluidemme hiilijalanjälkilaskennat sisältävät myös Scope 3- eli koko arvoketjumme päästöt. Hiilijalanjäljestä merkittävä osa, lähes 85 prosenttia, syntyy arvoketjussamme eli ne luokitellaan Scope 3 -päästöiksi. Tärkeä kehittämisaalueemme onkin yhteistyö palveluiden hankintaketjuissa eri kumppaneiden kanssa. Valitsemme kumppanimme ja käyttämämme tuotteet ympäristönäkölmat huomioiden. Palvelutuotannossa suosimme uusiutuviista raaka-aineista valmistettuja, kestäviä ja monikäyttöisiä tuotteita materiaalitehokkuuden ja kiertotalouden varmistamiseksi sekä minimoimme palvelusta syntyvän jätteen määrää.

Vuodesta 2020 alkaen päästöjemme Scope 3 -laskentaan on sisällytetty energiaan eli polttoaineisiin ja ostosähköön liittyvät upstream-päästöt. Käytännössä nämä pitävät sisällään siirtohäviöistä sekä polttoaineiden tuotannosta, jalostuksesta ja kuljetuksista aiheutuvat päästöt. Vuoden 2021 Scope 3 -laskennan sisältö on merkittävästi laajempi verrattuna aiempiin vuosiin (*taulukko 4.3.3*). Luvuissa on mukana arvoketjumme päästöt palveluidemme osalta. Tämä lisää laskennan luotettavuutta, mutta samalla kasvattaa päästöjä verrattuna edellisiin vuosiin.

Vuonna 2021 olemme laskeneet palveluistamme aiheutuvaa hiilijalanjälkeä useille asiakkaillemme osaksi heidän arvoketjunsä eli Scope 3 -päästöjen raportointia.



Valokatalyysipinnoite on siivouksen uusi suomalainen ratkaisu, joka nitistää taudinaiheuttajat pinnoilta ilman vahvoja puhdistusaineita. ISS:n ja Nanoksin yhteistyö vahvistaa ISS:n kemikaalivapaata siivouskonseptia.

ISS:n siivouspalveluissa etsitään jatkuvasti uusia ja vastuullisia keinoja luoda tiloja, joissa on hyvä ja turvallista olla. Yksi innovaatioista on valokatalyysipinnoite, joka estää bakteerien ja virusten elämisen pinnoilla.

– Kaikkien pintojen päällä on niin sanottu biofilmi, jossa erilaiset mikrobit elävät. Valokatalyysipinnoite eliminoi biofilmin ja tekee pinnasta hygieenisen ja turvallisen, kertoo valokatalyysipinnoitteita asentavan Nanoksin omistaja **Jukka Laks**.

Valokatalyysipinnoite vähentää tarvetta käyttää puhdistus- ja desinfiointiaineita. Nimensä mukaisesti pinnoite tarvitsee aktivoituaikseen vain valoa.

– Sen ansiosta voimme vähentää kemikaalikulutusta ja siivota tiloja ultrapuhtaan veden avulla turvallisesti myös tällaisina poikkeuksellisin aikoina, ISS:n siivouspalveluiden tuotejohtaja **Minna Konttila** kertoo.

Nanoksilla on kokemusta antimikrobisten valokatalyysipinnoitteiden asentamisesta kolmen vuoden ajalta. Pinnoitteella voi käsitellä kaikki sisä- ja ulkotilat, mukaan lukien tekstiilipinnat.

– Ennen koronavirusepidemiaa antimikrobisia pinnoitteita laitettiin erityistä hygieniää vaativiin tiloihin, kuten puhdistilalaboratorioihin. Nyt niitä hyödynnetään myös tiloissa, joissa liikkuu paljon ihmisiä, kuten pääkonttoreissa, Laks kertoo.

Pinnat puhdistetaan ensin huolellisesti, minkä jälkeen ne käsitellään valokatalyysipinnoitteella, joka hapettaa pinnan mikrobit ja neutralisoi ne. Pinnoite on näkymätön, eikä sitä tunne käsin koskettamalla. Toisin kuin desinfiointiaine, valokatalyysipinnoite ei haihdu pinnalta.

– Desinfiointiaineen vaikutus pinnalla lakkaa, kun aine on haihtunut pois pinnalta. Jatkuva pintojen desinfiointi myös kuluttaa pintaa. Valokatalyysipinnoite kuluu pinnasta sitä mukaa, kun sen alla olevaa pintamateriaalia kulutetaan koskettamalla. Pinnoitteen uusiminen on ajankohtaista vuoden päästä ensimmäisestä käsittelystä, Laks selvittää.

Siivouksen innovaatio tuo ennen kaikkea turvaa kiinteistön käyttäjille. Virukset ja taudit eivät pääse leviämään työpaikoilla yhtä tehokkaasti, kun ne eivät leviä pintojen kautta. Välitön hyöty on Laksin mukaan sairauspoissaolojen vähentyminen, mikä tuo kustannussäästöjä. Pinnoite säästää paitsi rahaa myös siivoojien aikaa.

– Olemme saaneet siivoojilta palautetta, että valokatalyysipinnoitteella käsitellyt pinnat on helppo puhdistaa. Tämä johtuu osin siitä, että pinnoite rikkoo veden pintajännitettä, mikä helpottaa pintojen puhdistamista.

Pinnoite ei poista siivouksen tarvetta, päinvastoin. Pinnat tulee pitää puhtaina, sillä pinnoite ei toimi, jos päällä on kasapäin likaa ja pölyä. Ultrapuhtaalla vedellä tehtävä kemikaalivapaa siivous ja

Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme

Vähensimme toimitiloista aiheutuvia CO₂-päästöjä parantamalla tilojen monikäyttöisyyttä ja energiatehokkuutta.

Merkittävin vaikutusmahdollisuutemme ilmastonmuutoksen hillintään piilee kiinteistöjen käytönaikaisen hiilijalanjäljen minimoimisessa kiinteistön ylläpito- ja energianhallintapalvelujemme kautta – tämä on hiilikädenjälkemme. Toteutamme samoja energiatehokkuutta parantavia toimenpiteitä myös omissa

toimitiloissamme sekä vähennämme päästöjä hankkimalla uusiutuvaa energiaa. Lisäksi vaikutamme palveluistamme syntyviin CO₂-päästöihin minimoimalla ajoneuvojen ja työkoneiden käytöstä aiheutuvia päästöjä. Sertifioidun ISO 50001 -energianhallintajärjestelmämme tavoitteena on parantaa ilmastonmuutoksen hillinnän vaikuttavuutta paitsi asiakkaille tuottamiemme energianhallintapalveluiden avulla myös omien tilojen ja liikkumisemme osalta.

4.3.1 Omat toimitilat – energian ja veden kulutus

Tuotamme palveluita asiakkaidemme kiinteistöissä valtakunnallisesti. Omistamme itse yhden kiinteistön, ja muissa toimipisteissämme olemme vuokralaisina. Laskennassamme huomioimme sähkön osalta sekä ostamamme sähkön että käyttämämme sähkön. Vuonna 2021 olemme sisällyttäneet laskentaan myös tiedot vuokrakohteissa käyttämämme kaukolämmön osalta. Aiempina vuosina emme ole saaneet vuokranantajilta vastaavia tietoja. Tästä johtuen laskennan sisältö on laajempi verrattuna aiempiin vuosiin.

Vuonna 2021 hankimme EECS:n (*European Energy Certificate System*) alaisia RES-GO-sähkön (*Renewable Energy Sources – Guarantee of Origin*) alkuperätakuita 1 512 MWh, mikä vastaa ISS:n omien toimipisteiden energiankulutusta vuonna 2021. Sähkön tuotantomuotona on 100-prosenttisesti suomalainen tuulivoima ja vesivoima. Pääkonttorimme sijaitsee LEED Platina -luokituksen saaneessa business parkissa. Vähensimme toimitiloista aiheutuvia CO₂-päästöjä vuonna 2021 toteuttamalla tilatehokkuusprojekteja sekä parantamalla tilojen monikäyttöisyyttä ja energiatehokkuutta. Lisäsimme myös IoT-teknologian käyttöä tiloissamme.

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 välinevalinnoilla, ravintolapalveluissa tehokkailla pesuprosesseilla ja vesikalusteiden optimaalisilla säädöillä sekä kiinteistön ylläpitopalveluissa hiekan noston ajoittamisella sääolosuhteiden mukaisesti.

ISS:n oma energian kulutus, energiaintensiteetti ja vedenkulutus

	2019	2020	2021
Sähkön kulutus, MWh ^{*)}	1 469,9	1 588	1 512,2
Sähkön ominaiskulutus, kWh/brm ^{2*)}	42,3	50,4	54,2
Lämmön ominaiskulutus, kWh/brm ²	140,4 ^{**)}	118,8 ^{**)}	162 ^{*)}
Energian ominaiskulutus, kWh/brm ²	182,8 ^{**)}	169,1 ^{**)}	216,2 ^{*)}
Veden ominaiskulutus, dm ³ /brm ^{2**)}	300,3	395,4	291,7

^{*)} Laskenta perustuu mitatun tiedon pohjalta laskettuun kokonaiskulutukseen.
^{**)} Laskenta perustuu mitattuihin kulustietoihin.

4.3.2 Omat toimitilat – jätehuolto

Noudatamme kaikessa toiminnassamme jätehierarkiaa eli lainsäädännön mukaista jätteiden etusijajärjestystä. Ensisijaisena tavoitteena on vähentää syntyvän jätteen määrää, jonka lisäksi pyrimme

jatkuvasti parantamaan myös materiaalitehokkuutta ja varmistamaan jätteiden käsittelyn materiaalina uusien tuotteiden raaka-aineiksi. Tavoitteenamme on 65 prosentin kierrätysaste omissa toimipisteissämme.

Vuonna 2021 päätoimipisteemme tuottivat yhteensä 36 tonnia jätteitä, joista materiaalikierrätykseen toimitettiin 52 prosenttia. Jätteistä 48 prosenttia hyödynnettiin energiantuotannossa. Vuoden 2020 ja 2021 hyötykäyttöaste oli pienempi verrattuna aiempiin vuosiin, koska koronapandemian ja etätyösuositusten takia esimerkiksi keräyspaperia syntyi huomattavasti aiempaa vähemmän. Vuonna 2021 panostimme lisää jätteiden vähentämiseen omissa toiminnoissamme ja otimme sitä tukeaksemme käyttöön uuden ”Kohti kiertotaloutta” -koulutuksen.

Jättemäärät jätelajeittain (tonnia)

	2019	2020	2021
Tietosuojapaperi	5,2	2,1	2,9
Tietosuojamateriaali	0,0	0,0	0,0
Keräyspaperi	9,1	4,6	3,7
Keräyspahvi ja -kartonki	4,7	9,3	5,6
Biojäte	13,0	2,9	2,8
Ruokaöljyt ja -rasvat	0,1	0,0	0,0
Lasi	1,9	1,2	1,1
Metalli	2,8	1,2	0,9
Rakennusjäte	0,1	0,0	0,0
Kuormalavat	0,2	1,1	0,4
Energiajäte	7,9	4,9	3,4
Poltettava sekajäte	14,2	8,7	13,7
SE-romu	1,0	0,7	1,1
Muut vaaralliset jätteet	0,0	0,5	0,01
YHTEENSÄ	60,3	37,3	35,7

Jätteiden loppusijoitus (%)

	2019	2020	2021
Materiaalikierrätys	62	57	52
Energiahöydyntäminen	37	42	48
Vaaralliset jätteet	1	1	0
Kaatopaikkasijoitus	0	0	0

4.3.3 Oman toimintamme kasvihuonekaasupäästöt

Vuodesta 2019 alkaen olemme laskeneet palveluidemme hiilijalanjälkeä. Laskenta perustuu *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standardiin*, ja se on toteutettu yhteistyössä Clonet Oyn kanssa. Laskentamme kattaa kokonaisuudessaan myös Scope 3 -päästöt, jotka syntyvät arvoketjussamme. Merkittävimmät ympäristövaikutuksemme syntyvät asiakaskohteisiin tapahtuvan liikkumisen CO₂-päästöistä sekä raaka-aineiden ja muiden tuotteiden hankinnasta.

Omien toimitilojen ympäristövaikutuksiin ja päästöihin vaikuttamme optimoimalla tilatehokkuutta. Työpisteiden yhteiskäyttöisyys, työn muuttuminen entistä liikkuvammaksi sekä teknologian mahdollistama virtuaalinen työtapo 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. Suunnitteleme ja rakennamme myös asiakkaillemme uusia työympäristöjä, joissa ihmiset viihtyvät ja pystyvät toimimaan tehokkaasti, tuottavasti sekä ympäristövastuullisesti.

Vuonna 2021 olemme sisällyttäneet Scope 2 -laskentaan myös tiedot vuokrakohteissa käyttämämme kaukolämmön osalta. Aiempina vuosina vastaavia tietoja ei ole ollut saatavilla vuokranantajilta. Laskennan sisältö on laajempi verrattuna aiempiin vuosiin. Tämä lisää laskennan luotettavuutta, mutta samalla kasvattaa raportoituja Scope 2 -päästöjä.

Suorat ja epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt

	2019	2020	2021
Scope 1: Tuotantoautot ja työkoneet (t CO ₂ -ekv.)	4 016	3 163	3 634
Scope 2: Ostettu sähkö (markkinalähtöinen menetelmä), kaukolämpö (t CO ₂ -ekv. *)	66	99	529 **)
Scope 3: Arvoketjun päästöt (t CO ₂ -ekv.)	1 454 ***)	1 562 ****)	22 689 *****)
Päästöintensiteetti Liikevaihtoon suhteutettuna (t CO ₂ -ekv./milj. €)	9,7	7,9	9,8

Laskenta on toteutettu Clonetin OpenCO2.net-laskurilla.

*) Laskennassa on huomioitu ISS:n ostama sertifioitu kotimainen tuuli- ja vesisähkö. Uusiutuva sähkö kattaa kaiken ISS:n käyttämän sähkön sekä omissa että vuokratuissa toimitiloissa. Laskennassa on käytetty paikallisten energia-yhtiöiden ilmoittamia kaukolämmön päästökertoimia.

***) Laskentaan on sisällytetty tiedot myös vuokratuissa toimitiloissa aiheutuneista kaukolämmön päästöistä. Laskennan sisältö on laajempi verrattuna aiempiin vuosiin.

****) Laskenta sisältää työmatkaliikenteen, liikematkojen ja jätehuollon päästöt.

*****) Laajempi laskentaraaja verrattuna vuoteen 2019: luku sisältää polttoaineiden ja sähkön elinkaarenaikaisia päästöjä sekä sähkön siirtohäviöistä aiheutuneita päästöjä.

*****) Laajempi laskentaraaja verrattuna vuosiin 2019-2020: luku sisältää koko arvoketjun päästöt siivous-, kiinteistön ylläpito- ja ravintopalveluiden osalta.

5.1

Työllistäminen

Olemme monimuotoisuutta ja moniarvoisuutta tukeva organisaatio ja takaamme yhdenvertaiset mahdollisuudet, oikeudet ja kohtelun kaikille.

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 kokemustalustaan erilaisia henkilöitä. Vuonna 2021 henkilöstöstämme lähes 11 prosenttia oli alle 25-vuotiaita ja 22 prosenttia yli 55-vuotiaita. ISS:läiset edustivat 93 eri kansallisuutta.

Teemme yhteistyötä *Startup Refugeesin* kanssa turvapaikanhakijoiden työllistämiseksi. Projektin tavoitteena on nopeuttaa osaavien ja motivoituneiden tulokkaiden tietä työelämään ja integroida heidät ympäröivään yhteiskuntaan.

ISS on monelle nuorelle ensimmäinen työpaikka ja kokemus työelämästä. Pandemiasta huolimatta pystyimme tarjoamaan vuonna 2021 kesätyöpaikan noin 650 nuorelle. Monet kesätyöntekijät työllistyivät kesän jälkeen ISS:lle vakituiseen työsuhteeseen, ja osa jatkoi työskentelyä joustavasti opintojen ohella.

Uudelleensijoittaminen pandemian aikana on ollut ISS:n rekrytointitiimille vaativa haaste. Olemme pystyneet sisäisen sijoittelun avulla tarjoamaan lomautuksen tai irtisanomisen sijaan korvaavan työtehtävän kymmenille ISS:läisille.



Poikkeusaika vaatii joustamista niin työntekijöiltä kuin työnantajalta. Kun kassatarjoilija Leena Laaksosen työkohteessa Helsingissä vähenivät työt koronavirustilanteen vuoksi, hän tarttui mahdollisuuteen ja lähti siivoustöihin Kemiin.

Kassatarjoilija **Leena Laaksoselle** tarjottiin töitä siivoajana yli 700 kilometrin päässä, jossa uuden Outokummun kohteen käynnistämiseen tarvittiin apuja.

Laaksosen oli jo ehtinyt kartuttaa siivouskokemusta edellisinä keväänä, kun korona sulki käytännössä koko Suomen. Tuolloin Laaksosen työskenteli huhtikuusta heinäkuuhun kiertävänä siivoajana Hyvinkäällä ja Riihimäellä.

– Oikeastaan ei ole merkitystä, siivoaako keittiössä vai tekeekö toimisto- tai teollisuussiivousta. Samat periaatteet pätevät kaikkialla. Ja mieluummin teen töitä kuin olen lomautettuna, Laaksosen kertoo.

Omassa työssään kassatarjoilijana Laaksosen on asiakaspalvelun ytimessä: hän hoitaa lounaslinjastoa, kampuksen rakennuksiin tilattuja kahvitarjoiluja sekä laskutuksen. Kemissä taas työtehtävät olivat toimisto- ja teollisuussiivousta.

Kemin työkeikalla parasta oli tavata uusia ihmisiä ja oppia siivouspuolella uusista laitteista. Perehdytys työtehtävään onnistui Laaksosen mielestä hyvin.

– Esimiehet ovat olleet valmiita opastamaan ja ohjeistamaan. Kun vaan kävin riuskasti töihin käsiksi, sain siihen hyvän opastuksen.

Alun perin kolmen viikon työkeikka venyikin seitsemäksi viikoksi. Välillä piti neuvotella etelässä asuvan perheen kanssa, mutta perheen tuki oli vankkumaton.

Leenan vakiokohteessa Helsingin Malminkartanossa koko talo aulapalveluista kiinteistöhuoltoon on ISS:n hoidossa, joten ISS:läiset voivat auttaa toisiaan työnkuvaan katsomatta siellä, missä on milloinkin kiire. Esimerkiksi kiinteistöhuollon ammattilaiset ovat auttaneet ravintolaosaajia kahvitusten viemisessä, siistijät ovat olleet apuna tiskissä ja Laaksosen on itse auttanut siistijöitä kesälomien aikaan. Etenkin korona-aikana joustamisesta on tullut tapa.

– Jokainen työ on arvokasta, se on ollut minun periaatteeni läpi työuran kaikissa tehtävissä. Ja olen ollut aina sitä mieltä, että kun ollaan tiimi, asiakastytyväisyys on kaikkien tekijöiden summa, Leena sanoo.

Laaksosen kertoo, että ISS:n kaltaisessa isossa talossa on turvallista olla töissä, koska voi luottaa, että jostain päin löytyy aina töitä. ISS:llä on myös kannustettu siihen, että tartutaan tarvittaessa uusiin haasteisiin. Omasta joustamisestaan Laaksosen on saanut kiitosta niin omalta esimieheltään kuin esimiehen esimieheltä.

Jos haluaa lähteä ISS:n sisällä työkeikalle tai kokeilla toisia tehtäviä, Laaksosen kannustaa ottamaan asian esiin oman esimiehen kanssa.

– Kannattaa puhua omalle lähiesimiehelle avoimin kortein tai olla yhteydessä rekrytointiin, josta saa tietää mahdollisista vapaista paikoista.

Verojalanjälki

Verojalanjälki kuvaa yrityksen yhteiskunnalle tuottamaa kokonaisverohyötyä.

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 2021 oli yhteensä noin 145 miljoonaa euroa. Henkilöstöön liittyviä veroluonteisia maksuja oli yhteensä 41 miljoonaa euroa ja työntekijöiden ennakonpidätyksiä 34 miljoonaa euroa. Tuloveroa ISS maksoi yhteensä 3 miljoonaa euroa. Arvonlisäveron osuus oli 67 miljoonaa euroa.

Verojalanjälki, yhteensä 145 miljoonaa euroa

Harmaan talouden ja korruption torjunta

ISS haluaa olla alan suunnannäyttäjä harmaan talouden torjumisessa.

Lahjonta ja korruptio ovat ISS:n ydinarvojen (yhtenäisyys, rehellisyys, yrittäjäisyys, vastuullisuus ja laatu) vastaisia. ISS onkin sitoutunut vahvasti torjumaan korruptiota, kiristystä ja lahjontaa kaikkialla, missä se harjoittaa liiketoimintaa. ISS on ollut osa Yhdistyneiden kansakuntien *Global Compact (UNGC)* -aloitetta ja tukenut sitä sen perustamisesta lähtien.

Korruptio ja lahjonta ovat ehdottomasti kiellettyjä ISS:n menettelytapasäännössä (*Code of Conduct*). ISS kilpailee asiakkaita vain palvelujensa ja valikoimansa kaupallisten ansioiden perusteella. Toimittajat valitaan tuotevalikoiman kaupallisten ansioiden ja vastuullisuuden perusteella. ISS on vuonna 2021 julkaissut menettelytapasääntöä tarkentavat erilliset ohjeet korruption vastaista toimintaa sekä lahjoja ja vieraanvaraisuutta koskien. Ohjeistukset vahvistavat entisestään ISS:n ja sen koko henkilöstön sitoutumista liiketoiminnan harjoittamiseen vastuullisesti ja rehellisesti.

Kaikki ISS:n esimiehet ovat velvollisia varmistamaan, että heidän työntekijänsä tuntevat ISS:n menettelytapasäännön ja sen perusteella annetut tarkennetut ohjeistukset sekä ymmärtävät ja noudattavat niitä. Pakolliset aiheeseen liittyvät koulutukset suoritetaan verkkokoulutusjärjestelmä MyLearningissä. Koulutukset kuuluvat myös ISS:n perehdytysohjelmaan. Näin varmistetaan koko henkilökunnan sitoutuminen muun muassa korruption vastaiseen toimintaan.

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

Harmaan talouden yleisenä toimintamallina on muun muassa ketjuttaa töitä eteenpäin alihankintaketjussa. ISS:n toimintamallina on alihankintaketjutuksen tietoinen vähentäminen. ISS kieltää alihankkijoitaan

ketjuttamasta työtään ilman ISS:n kirjallista etukäteishyväksyntää. ISS noudattaa lakia tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä.

Toimittajien edellytetään kuuluvan Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palveluun sekä noudattavan toimittajia koskevaa menettelytapasääntöä. Sääntö velvoittaa muun muassa toimimaan soveltuvien lakien ja määräysten, mukaan lukien, muttei rajoittuen kilpailulainsäädännön, tietosuojalainsäädännön ja korruption vastaisten lakien ja määräysten mukaisesti. ISS:llä on nollatoleranssi petokseen, korruptioon tai muuhun vakavaan lainrikkomukseen syyllistyneeseen toimittajaan nähden.

5.4

Vastuullinen hankintaketju

ISS huomioi kaikissa tarjouspyynnöissään 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 tarjouspyynnöissään vastuullisuusnäkökohdat muun muassa pyytämällä tietoja ympäristösertifikaateista ja ympäristömerkityistä tuotteista sekä tähtää vastuulliseen kuluttamiseen. 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

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

Kaikki alihankintasopimukset tehdään ISS:n valmiille sopimus pohjille, 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 2021 palveluita 62,5 miljoonalla eurolla ja materiaaleja 81,5 miljoonalla eurolla. Toimittajien laatua seurataan jatkuvasti. Suurimpien toimittajien kanssa on sopimuksessa määritelty KPI:t (Key Performance Indicators, keskeiset suorituskyky mittarit), joita ovat muun muassa toimitusvarmuus ja reklamaatioiden määrä. Lisäksi toimittajien tulee raportoida ISS:n kohteissa henkilöstölleen sattuneet tapaturmat sekä keinot niiden välttämiseksi jatkossa. Näitä seurataan kuukausi- tai kvartaalitapaamisissa. Toimittajayhteistyössä tärkeää on jatkuva kehittäminen. Suurimpien toimittajien kanssa on pidetty vuodesta 2020 alkaen säännöllisesti innovointipalaveria, joiden tavoitteena on saada käyttöön uusimmat innovaatiot ja teknologiat. Niiden avulla voidaan tukea laadukasta, tehokasta ja ympäristövastuullista palvelutuotantoa.

Vuonna 2021 otettiin käyttöön ISS-konsernin yhteinen hankinnasta maksuun -järjestelmä, jonka avulla pystytään entistä paremmin varmistamaan vastuullisten toimittajien käyttäminen. Järjestelmä ohjaa käyttämään vain hankinnan hyväksymiä toimittajia. Teimme myös muutamia toimittaja-auditointeja. Hankintaketjun vastuullisuuden kehittämiseksi toimittaja-auditointien määrää lisätään vuonna 2022. Omien auditointiemme lisäksi otamme vuonna 2022 ulkopuolisen auditoinnin tekemään muutamia auditointeja korkeimman riskin toimittajille.

Logistiikka ja työkoneet

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

Myös kaikkiin tuotantoautoihin on asennettu paikannus- ja ajon seurantalaitteet, jotta niiden ajoreittejä voidaan suunnitella entistä tehokkaammin. Lisäksi ISS on määritellyt, että sen työsuhdeautojen CO₂-

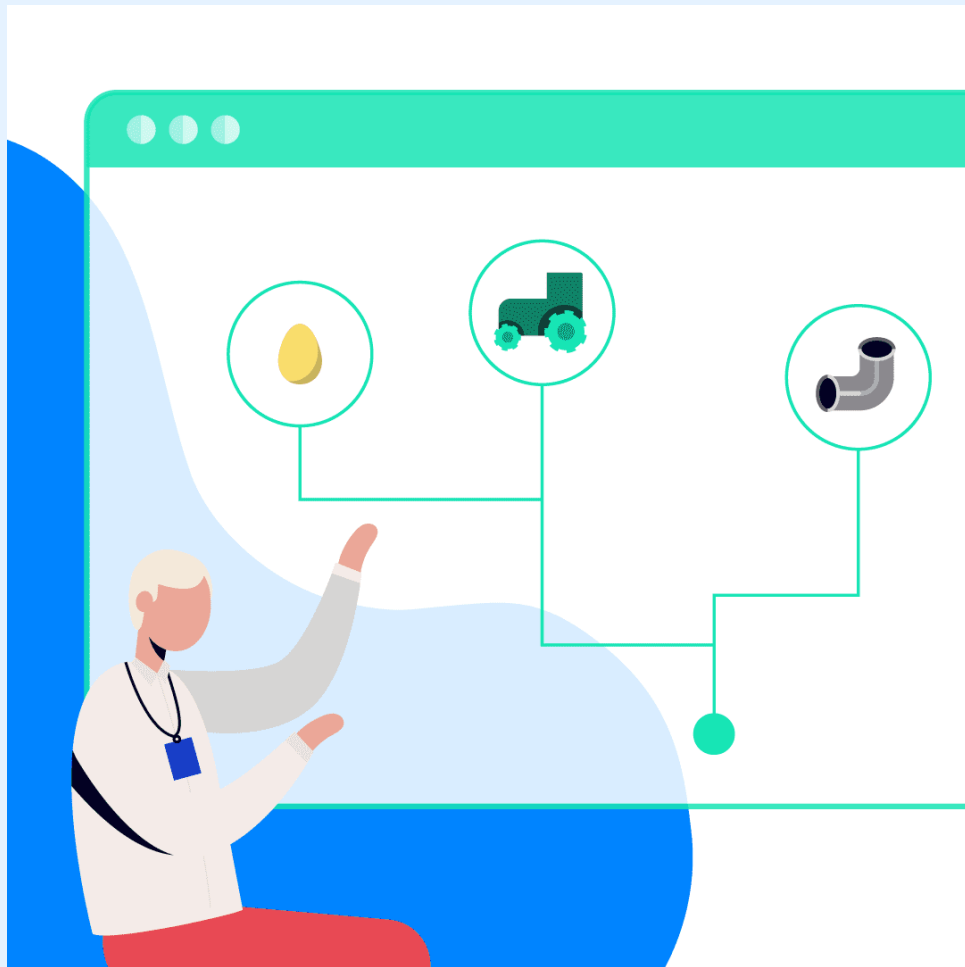
Uuden hankinnasta maksuun -järjestelmän avulla pystytään entistä paremmin varmistamaan vastuullisten toimittajien käyttäminen.

päästöt saavat olla enintään 160 g/km (WLTP). ISS:n koko autokannan keskimääräinen CO₂-päästö oli viime vuonna 141 g/km (NEDC).

Tavoitteenamme on saavuttaa hiilineutraalius vuonna 2030 Scope 1:n ja 2:n osalta, jotka sisältävät liikkumisesta aiheutuvat päästömme. Tähän tavoitteeseen pyrimme sähköistämällä tuotantoautokantaamme sekä ottamalla laajamittaisesti käyttöön sähkökäyttöisiä pienkoneita. Vuonna 2021 säästimme sähköautoja käyttämällä 31,4 tCO₂ päästöjä verrattuna vastaavaan ajosuoritteeseen dieselajoneuvoilla.

^ SULJE CASE

Hankinnasta maksuun vastuullisesti ja helposti



ISS Suomi otti kesällä 2021 käyttöön kansainvälisen hankinnasta maksuun -järjestelmän. Se tekee hankinnasta paitsi helpompaa, myös entistä vastuullisempaa.

Mikä yhdistää kananmunia, traktoreita ja putkimiestä? Vastaus on ISS-konsernin uusi hankinnasta maksuun -järjestelmä (P2P, Purchase to Pay), jonka ISS Suomi on ottanut yli 30 ISS-maasta ensimmäisenä käyttöön.

- Hankinnasta maksuun pitää sisällään käytännössä kaiken, mitä me ISS:llä hankimme työn tuottamiseen asiakkaalle tai tukipalveluille, kertoo projektipäällikkö **Sanna Rautio**.

Uusi järjestelmä näyttää läpinäkyvästi, mitä on ostettu ja kuinka paljon, kenen toimesta ja milloin. Se myös täsmäyttää automaattisesti tilaukseen liittyvän laskun, kirjaa laskun suoraan kirjanpitoon ja maksaa laskun vasta kirjauksen jälkeen eräpäivänä. Tavoitteena on luoda koko ISS:lle yksi, yhtenäinen toimintatapa sekä tehdä tarvikkeiden ja palveluiden hankkiminen työntekijälle mahdollisimman helpoksi ja vastuulliseksi. Kun esimerkiksi siivouspalveluun täydennetään pesuaineita ja työvaatteita tai kiinteistöhuolto tarvitsee kohteeseen vuosihuollon, kaikki hankinnat tehdään yhdessä järjestelmässä.

- Haluamme tehdä ostamisen ja tilaamisen mahdollisimman yksinkertaiseksi esimiehille, koska heidän tehtävänsä on tuottaa asiakkaille palvelua ja pitää heidät tyytyväisinä. Hankinnan tehtävä taas on löytää mahdollisimman sopivat ja hyvät toimittajat ja kumppanit, sanoo hankintajohtaja **Katri Rissanen**.

Hankinnasta maksuun -järjestelmän avulla ISS:n on mahdollista varmistaa etukäteen kaikkien toimittajien ja kumppaneiden vastuullisuus. Kaikkia sopimustoimittajia vaaditaan täyttämään HSEQ-kysely (Health, Safety, Environment, Quality), ja heidän tulee kuulua Luotettava kumppani -palveluun. Tämän lisäksi ISS:llä on oma ISS Supplier Code of Conduct ja turvallisuusohjeet, jotka toimittajan tulee hyväksyä.

Käyttäjän näkökulmasta suuri parannus on se, että kaikki hankintaan liittyvä on yhdessä järjestelmässä ja kaikki toimittajat on arvioitu jo etukäteen. Aiemmin esimiesten käytössä oli hankintajärjestelmän sijaan listat hankinnan suosittelemista sopimustoimittajista, joista esimiehet etsivät sopivat toimittajat ja tilasivat heiltä suoraan.

- Käytännön ero on se, että sopimustoimittajalista oli vain ohjaava lista ja eri toimittajilla oli eri tilaustavat. Hankintoja tehtiin suoraan eri verkkokaupoista, joihin tarvittiin erilliset tunnukset. Nyt kaikki on nivottu yhteen paikkaan, Rautio summaa.

Hankinta taas hyötyy siitä, että ostot voidaan ohjata luotettaviksi todetuille toimittajille suoraan ja näin varmistaa hankintaketjun vastuullisuus. Hankinnoista kertyvä data antaa rajattomat mahdollisuudet raportoinnin ja ennustamisen kehittämiseen. Ostolaskujen käsittelyn automatisointi tehostaa prosessia kokonaisuutena.

ISS Suomi on hankinnasta maksuun -järjestelmän pilottimaa, joka otti järjestelmän ensimmäisenä ISS-maana käyttöön tässä laajuudessa.

5.5

Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö

Merkittävä uusi yhteistyö oli Platinum-tason kumppanuus Helsinki Priden 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 2021 yhteistyöhön asiakkaidemme, kumppaneidemme ja muiden yhteiskunnallisten tahojen kanssa. Merkittävä uusi yhteistyö oli Platinum-tason kumppanuus *Helsinki Priden* kanssa. Jatkoimme yhteistyötä myös *Startup Refugeesin* kanssa turvapaikan hakijoiden työllistämiseksi. Nämä ovat kummatkin esimerkkejä tavoistamme kantaa sosiaalista ja yhteiskunnallista vastuuta. Kumpikin yhteistyö myös tukee monimuotoista ja yhdenvertaista yrityskulttuuriamme.

ISS on Kiinteistöyönantajat ry- sekä Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelut MaRa ry -työnantajaliittojen jäsen. Kiinteistöpalvelu- sekä ja matkailu- ja ravintola-alan työehtosopimusten lisäksi ISS sovelsi vuonna 2021 useita muita yleisittövia työehtosopimuksia.

ISS:n toimitusjohtaja **Jukka Jäämaa** on Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varman hallintoneuvoston jäsen sekä Elinkeinoelämän keskusliiton edustajiston jäsen. Henkilöstöjohtaja **Maria Pajamo** on Kiinteistöyönantajat ry:n hallituksen jäsen. Talousjohtaja **Seppo Haapalainen** on Työeläkevakuutusyhtiö Elon työnantajien neuvottelukunnan jäsen ja LähiTapiola Vahinkovakuutuksen hallintoneuvoston jäsen.



ISS oli mukana Taitaja 2021 -kisassa tukemassa nuorten osaamista ja erilaisia urapolkuja. Lue reportaasimme kisapaikalta!

Opetuskeittiössä käy vilskettä, kun Taitaja 2021 -kisan finalistit kokkaavat tietään nuorten ammattitaidon Suomen mestaruuteen Koulutuskuntayhtymä OSAO:n Kempeleen yksikössä. Kattilat porisevat, veitset leikkaavat vihanneksista millintarkkoja siivuja, ja lämpömittarit mittaavat kastikkeisiin prikulleen oikeaa lämpötilaa.

Vieressä tekniikkatuomarit seuraavat silmä tarkkana kilpailijoiden teknistä suoriutumista. Päivän päätteeksi valmiit annokset tarjoillaan makutuomareille.

– Keittiössä on täysi tohina päällä ja todella hyvä meininki. Finaalissa on mukana kahdeksan huipputason kisaparia kouluista ympäri Suomea. Kilpailijoiden taso on ollut tasaisen korkea, kommentoi yksi makutuomareista, ISS:n ravintolapalveluiden asiantuntija **Pasi Tuomiranta**.

Taitaja on monelle opiskelijalle vuoden kohokohta. Kisassa he pääsevät näyttämään opintojen aikana kerryttettyjä taitoja, ja osallistumisella on merkitystä myös tulevaisuuden työelämän kannalta.

ISS on tapahtuman pääyhteistyökumppanina mukana tukemassa nuoria osaajia. Nuorten ammattitaidon kehittäminen on ISS:lle tärkeää ja lisäksi nuoret ovat tulevaisuuden ammattilaisia ja potentiaalisia työntekijöitä.

– Olemme ISS:llä ylpeitä osaajistamme ja siitä, miten upeita uramahdollisuuksia voimme tarjota – myös opiskelijoille. Noin 300 ISS:läistä on jatkuvasti oppisopimuskoulutuksen piirissä, kertoo ISS:n henkilöstöjohtaja **Sari Suono-Rasehorn**.

– Meillä uskotaan, että hyviä tapoja kouluttautua työhön on useita. Moni käy ensin koulun ja astuu sitten työelämään, toiset aloittavat työssä ja kartuttavat osaamistaan hiljalleen työn ohessa. Tässä ISS:n oppisopimuskoulutukset ja työharjoittelut ovat upeita mahdollisuuksia. Lisäksi tarjoamme mahdollisuuksia edetä talon sisällä.

Oulun palvelualan opistolla kisataan Puhdistuspalvelujain tehtävissä. Ilmassa on innostusta, tiukkaa keskittymistä ja vähän jännitystäkin, kun kuusi finalistia suorittavat kukin vuorollaan siivouksen suunnitteluun ja käytännön toteutukseen liittyviä tehtäviä. Siivouskärrystä valitaan sopivia välineitä, pintojen likaisuutta ja eri pintamateriaaleja arvioidaan, ja työturvallisuudesta pidetään huolta.

Lahden koulutuskeskus Salpauksessa puhtaus- ja kiinteistöpalvelualaa opiskeleva **Emma Vehtari**, on juuri suorittanut viimeisen finaaltehtävänsä.

– Kisa meni ihan hyvin. Huomasin, että joitakin pieniä mokia tuli, mutta niistäkin selvitettiin. Näissä Taitaja-kisoissa parasta on se, että pääsee ylittämään itsensä ja näyttämään omat taitonsa. Lisäksi meillä on ollut täällä tosi mukava ja rento ilmapiiri.

ISS:n palveluesimies **Pirjo Pellikka** toimii tuomarina Puhdistuspalvelujissa. Pellikan mukaan taso on ollut kova, mutta meininki sitäkin parempi.

– Opiskelijat ovat päässeet loistamaan ja tekemään hienoja tehtäviä. Pitkin kisaa on tullut upeita oivalluksia.

Kokonaisuudessaan Taitaja 2021 -kisassa suoritettiin kolme päivää kestävä kilpailusuoritukset 46:ssa eri lajissa, 12 paikkakunnalla. Yleisö seurasi tapahtumaa verkkolähetyksinä.

Lopulta SM-mitalisteiksi selvisivät kokkilajissa kisaparit **Paavo Hämäläinen** ja **Anastasia Kortemäki** Gradiasta, **Natalia Hattula** ja **Niina Kukkurainen** Koulutuskeskus JEDUsta sekä **Nenna Keränen** ja **Jenni Posio** Lapin koulutuskeskus Redusta. Puhdistuspalvelulajin kultamitali meni Koulutuskeskus Salpauksen Vehtarille, hopeasija Savon ammattiopiston **Eliza Mae Tangposille** ja pronssi Gradian **Henna Hurskaiselle**. Lisäksi puhdistuspalvelulajille myönnettiin kestävän kehityksen Taitaja-palkinto.

ISS oli mukana myös palkitsemassa voittajia. ISS jakoi palkintostipendit puhdistuspalvelulajin kolmelle parhaalle, kokkilajin toiseksi sijoittuneelle ja ilmastointiasennuksen kolmannelle sijalle. ISS palkitsi myös erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden TaitajaPLUS-kisan ravintola- ja catering -lajin toiseksi parhaan parin.

Raportointiperiaatteet ja GRI-indeksi

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

ISS Palvelut Oy:n yritysraportti 2021 sisältää perustiedot ISS Palvelut Oy:n taloudellisesta, yhteiskunnallisesta sekä ympäristöön ja henkilöstöön liittyvästä toiminnasta 1.1.–31.12.2021. ISS:n edellinen yritysraportti julkaistiin 17.3.2021. Seuraava ISS:n yritysraportti julkaistaan keväällä 2023.

ISS on raportoinut toiminnastaan Global Reporting Initiativen (GRI) kestävän kehityksen raportointiohjeiston mukaisesti vuosittain vuodesta 2012 lähtien. Tämä raportti on laadittu GRI-standardien peruslaajuutta (Core) soveltaen.

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 [Lataa raportti -sivulta](#).

Oleannaisten vaikutusten tunnistaminen ja raportin sisällön määrittelyprosessi

ISS kartoitti ja päivitti toimintansa vaikutuksia ja keskeisiä vastuullisuusteemoja sisäisen työskentelyn sekä sidosryhmätutkimuksen avulla syksyllä 2021. Edellinen olennaisuusanalyysi oli tehty vuonna 2018. Seuraavan kerran vaikutuksia ja olennaisia vastuullisuusaiheita arvioidaan kattavammin vuonna 2024.

Olellisuusanalyysin avulla on tunnistettu ISS:n liiketoiminnan kannalta olennaiset taloudelliset, ympäristö- ja sosiaaliset vaikutukset sekä vaikutuksia yhteiskuntaan ja sidosryhmiin. Arvoketjun ja olennaisen vaikutusten määrittelyssä huomioidaan myös 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 johtoryhmän kanssa ja esiteltiin avoimessa sisäisessä webinaarissa. Lisäksi teemoja ja painopisteitä työstettiin sisäisissä palavereissa.

Tunnistetut vastuullisuuden 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. Nämä ovat:

- Henkilöstön työhyvinvoinnista ja osaamisesta huolehtiminen
- Asiakkaiden vastuullisuustavoitteiden tukeminen
- Ilmastonmuutoksen hillintä, kiertotalouden tukeminen ja resurssitehokkuus
- Eettisten liiketoimintaperiaatteiden noudattaminen ja hyvä hallintotapa
- Vakavaraisuus
- Avoin ja aktiivinen viestintä ja raportointi

Olellaiset vastuullisuusteemat ovat johtoryhmän hyväksymät sekä ISS-konsernin linjan mukaiset.

Yritysvastuuraportoinnin lähtökohtana ovat edellä mainitut osa-alueet. Rakenteellisesti raportissa kerrotaan ISS:n toiminnasta sekä vuodesta 2021 asiakas-, henkilöstö-, ympäristö- ja yhteiskunnallisten vaikutusten kautta. Lisäksi kerrotaan ISSistä 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	5.4 Vastuullinen hankintaketju	
102-10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	1.2 ISS lyhyesti 5.4 Vastuullinen hankintaketju	
102-11	Varovaisuusperiaatteen soveltaminen	ISS-konsernin vuosikertomus ISS-konsernin yritysraportti	
102-12	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	1.7 Johtaminen 4.2 Kestävä kehitys palveluissamme 5.5 Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö	
102-13	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	5.5 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	1.2 ISS lyhyesti 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	1.6 Organisaatio 1.7 Johtaminen	
102-21	Sidosryhmien kuuleminen	1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat 5.5 Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö 6.0 Raportointiperiaatteet	
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 5.5 Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö	
102-41	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	3.1 Luotettava ja turvallinen työpaikka 3.6 Palkitseminen	Suomessa kaikki työntekijät kuuluvat TESin piiriin.
102-42	Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	1.3 Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset 1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat 5.5 Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö 6.0 Raportointiperiaatteet	
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 Raportointiperiaatteet	

Raportointitapa

102-45	Tilinpäätökseen sisältyvät yhtiöt	1.2 ISS lyhyesti 6.0 Raportointiperiaatteet	
102-46	Raportin sisällön määrittely	1.1 Toimitusjohtajan katsaus 1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat 6.0 Raportointiperiaatteet	
102-47	Olellaiset näkökohdat	1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat 6.0 Raportointiperiaatteet	
102-48	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	6.0 Raportointiperiaatteet	
102-49	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarojoissa	6.0 Raportointiperiaatteet	
102-50	Raportointijakso	6.0 Raportointiperiaatteet	
102-51	Edellisen raportin päiväys	6.0 Raportointiperiaatteet	
102-52	Raportin julkaisu tiheys	6.0 Raportointiperiaatteet	
102-53	Yhteystiedot, josta kysyä raporttiin liittyviä lisätietoja	Yhteystiedot etusivun alalaidassa.	
102-54	GRI-standardien mukainen raportoinnin kattavuus	6.0 Raportointiperiaatteet	
102-55	GRI-sisältötaulukko	6.0 Raportointiperiaatteet	
102-56	Raportoinnin varmennus	6.0 Raportointiperiaatteet	

GRI 103 - Johtamismalli

103-1	Olennaisia näkökohtia koskevat laskentarajat	6.0 Raportointiperiaatteet	
103-2	Johtamismallin osatekijät	1.7 Johtaminen	
103-3	Johtamismallin arviointi	1.7 Johtaminen	

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 2.3 Palveluidemme vastuullisuus 4.2 Oikeilla jäljillä - matkalla kohti hiilineutraaliutta	

Välilliset taloudelliset vaikutukset

203-2	Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus	1.3 Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset 5.1 Työllistäminen 5.2 Verojalanjälki 5.4 Vastuullinen hankintaketju	
-------	---	--	--

Hankintakäytännöt

204-1	Ostot paikallisilta toimittajilta	5.4 Vastuullinen hankintaketju	Ostojen euromäärä ei ole raportoitu alueittain.
-------	-----------------------------------	--	---

Korruptionvastaisuus

205-1	Liiketoiminnot, joille on tehty korruption liittyvä riskianalyysi	1.7 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	4.3 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme	
301-2	Kierrätettyjen materiaalien käyttö	4.3 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme	

Energia

302-1	Organisaation oma energiankulutus	4.3 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme	
302-2	Organisaation ulkopuolinen energiankulutus	4.2 Oikeilla jäljillä - matkalla kohti hiilineutraaliutta	Raportoitu osittain (kokonaisenergiankulutus, johon ISS:n toiminta vaikuttaa).
302-4	Energiankulutuksen vähentäminen	2.3 Palveluidemme vastuullisuus 4.3 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme	

Vesi

--	--	--	--

303-3	Kierrätetty ja uudelleenkäytetty vesi	4.3 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme	
-------	---------------------------------------	--	--

Luonnon monimuotoisuus

304-2	Toiminnan, tuotteiden ja palvelujen vaikutus luonnon monimuotoisuuteen	4.2 Oikeilla jäljillä - matkalla kohti hiilineutraaliutta	
-------	--	---	--

Päästöt

305-1	Suorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 1)	4.3 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme	
305-2	Epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 2)	4.3 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme	
305-3	Muut epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 3)	4.3 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme	
305-5	Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen	4.3 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme	

Päästöt vesistöihin ja jätteet

306-1	Päästöt vesistöihin	2.3 Palveluidemme vastuullisuus 4.2 Oikeilla jäljillä - matkalla kohti hiilineutraaliutta	
306-2	Jätteiden kokonaismäärä jaoteltuna jätelajeittain ja käsittelytavan mukaisesti	4.3 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 5.4 Vastuullinen hankintaketju	
-------	---	--	--

400 - Sosiaaliset vaikutukset

Työsuhteet

401-1	Uuden palkatun henkilöstön määrä ja vaihtuvuus	5.1 Työllistäminen 1.5 Taloudelliset tunnusluvut	Raportoitu osittain. Ei raportoitu iän, sukupuolen tai alueen mukaan.
-------	--	---	---

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 5.4 Vastuullinen hankintaketju	