

# Toimitusjohtajan katsaus



2020 oli meille ISS-läisille turvallisuuden, yhteistyön ja suunnitelmallisuuden vuosi. Käyttämäni sanavalinnat voivat yllättää – niin poikkeuksellinen ja ennakoimaton vuosi oli maailmanlaajuisesti.

Aloitetaan turvallisuudesta, ihan niin kuin me ISS-läiset aloitamme aina; jokaisen tiimipalaverimme, kaikkialla Suomessa, kaikissa yksiköissämme. Teemme niin, koska turvallisuus on ISS-läisyyden ydintä.

Poissaoloon johtavien tapaturmien taajuudesta kertova LTIF-lukumme on meillä nyt 5,2. Kehitys viiden vuoden takaisesta 24,6:sta on ollut hyvällä tavalla jyrkkää. Meille ennätyksellisen alhainen LTIF-luku korreloi ennakoivien turvallisuusmittareidemme kanssa. Tapaturmamittareiden suunta on alaspäin, kun turvallisuushavaintojen määrä, niiden käsittelyaste ja turvallisuuskoulutusten suoritusaste näyttävät ylöspäin johtavaa trendiä. Viime vuonna me ISS-läiset teimme 34 339 turvallisuushavaintoa! Viisi vuotta sitten 14 581.

Hyvä kehityksemme ei ole sattumaa. Se on tulosta määrätietoisesta johtamisesta ja organisaation sitouttamisesta. Siitä, että jokainen tiimipalaverimme alkaa ajankohtaisilla työturvallisuusasioilla.

Vuonna 2020 turvallisuus sai koronaviruspandemian myötä uuden ulottuvuuden. Huoli ammattilaistemme terveysturvallisuudesta on ollut suuri meillä, kuten se on ollut jokaisella suomalaisella, jokaisella maailmankansalaisella. Meidän ammattilaisistamme ylivoimainen valtaosa työskentelee tehtävissä, joita ei voi tehdä etänä.

Siksi olen tyytyväinen ja kiitollinen voidessani raportoida, että ISS Suomella ei koko vuoden 2020 aikana ollut yhtään työperäistä koronavirustartuntaa eikä palvelutuotantomme vaarantunut tai heikentynyt missään vaiheessa. Päinvastoin. Saimme asiakkailtamme kiitoksia siitä, miten henkilöstömme huolehti omasta suojautumisestaan ja tuki myös asiakkaidemme henkilöstöä turvallisessa työskentelyssä.

Tämäkään ei ole sattumaa. Perustimme helmikuussa poikkeustilannetyöryhmän, jonka tehtävänä on ennakoida, reagoida, viestiä ja ohjeistaa ihmisiämme toimimaan turvallisesti tässä ennakoimattomassa tilanteessa. Poikkeustilannetyöryhmä kokoontui vuoden 2020 aikana lähes sata kertaa. Tätä kirjoittaessani nyt maaliskuussa 2021 tuo sataluku on mennyt reilusti rikki ja työryhmän toiminta jatkuu.

## Yhteistyön vuosi

”Tämä on opettavainen työkeikka”, sanoi kokkimme Jari Kallioinen, joka keväällä 2020 tarttui kymmenien muiden ISS-läisten kanssa ennakkoluulottomasti uusiin haasteisiin ja lähti teollisuuskohteeseemme siivoamaan. Kun ravintolatyöt koronaviruspandemian myötä äkisti ja – kuten vuoden kuluessa huomasimme – pitkäaikaisesti vähenivät, meidän People & Culture -ammattilaisemme ja sadat esimiehemme alkoivat järjestää osaajillemme vaihtoehtoisia työmahdollisuuksia. Kun työtä löytyi, tiimimme perehdyttivät vauhdikkaasti mutta piiruakaan turvallisuudesta tinkimättä nämä osaajat uusiin tehtäviinsä.

Meille ISS:llä vuosi 2020 oli yhteistyön vuosi. Yllä oleva on yksi esimerkki yhteistyön voimasta.

Toimitusjohtajana kannan aina huolta ja vastuuta ihmisistämme. Osa tätä vastuunkantoa on huolehtiminen yrittämisestämme kannattavuudesta: kannattavasti kasvavassa yrityksessä ihmistemme on hyvä tehdä töitä. Meille, kuten niin monille muillekin palvelualan toimijoille, vuosi 2020 oli taloudellisesti haasteellinen. Mutta – jälleen koko organisaatiomme laajuisen yhteistyön ansiosta – me onnistuimme palvelemaan asiakkaitamme joustavasti ja laadukkaasti, minkä ansiosta asiakaspitomme nousi historiamme korkeimmaksi. Saman yhteistyön ansiosta solmimme uusia sopimuksia ennen koronaviruspandemiaa asetettujen odotusten mukaisesti. Tämä takasi meille vahvan pohjan vuoteen 2021.

Vuosi 2020 oli myös vuosi, jonka aikana asenteemme punnittiin. Olemme aikakausia kertoneet, että ISS-läisen tunnistaa asenteesta. ISS-läinen on valmis ratkaisemaan asiakkaan ongelmat ja ylittämään odotukset. Vuonna 2020 paitsi elimme tämän tarinamme tavallistakin todemmaksi, myös teimme sen näkyväksi. Vuoden Puhtausalan teoksi valittiin ISS:n joustava toiminnanmuutos ja siivoustyön arvostuksen nosto, olimme Rekrygaalan finaalissa, saimme merkittävää näkyvyyttä valtakunnan päämedioissa.

Syystäkin olen Jarista ja muista 7 998 osaajastamme ylpeä.

**ISS tekee maailmasta toimivan**

---

*ISS-läinen on valmis ratkaisemaan asiakkaan ongelmat ja ylittämään odotukset.*

---



---

*Tiedostamme roolimme niin*

Tammikuussa 2020 lanseerasimme ISS Suomen strategisen suunnitelman, jolla tavoittelemme yhä kannattavampaa kasvua ja yhä ensiluokkaisempaa yhteistyö- ja palvelukulttuuria. Pian suunnitelman lanseerauksen jälkeen maailma muuttui.

Suunnitelmamme kuitenkin pysyi. Se eli koko vuoden ajan maailman mukana, taipuen ja muokkautuen poikkeustilanteeseen, mutta pysyen katkeamattomana, vankkana ohjenuorana. Edistimme sen mukaisia toimenpiteitä määrätietoisesti: kehitimme ammattilaistemme osaamista, digitalisoimme prosessejamme ja yhdenmukaistimme käytäntöjämme.

Yhdenmukaistamista ei tapahtunut vain ISS:n Suomen organisaatiossa, vaan siihen pyrimme loppuvuodesta 2020 julkaistun globaalin OneISS-strategiamme ohjaamina koko kansainvälisen ISS:n laajuisesti.

Haluamme, että asiakkaamme ja yhteistyökumppanimme kaikkialla maailmassa voivat luottaa siihen, että ISS tekee maailmasta toimivan luomalla tiloja, joissa on hyvä olla. Se on toimintamme tarkoitus.

Toimintamme tarkoitus kantaa sisällään ajatuksen loppukäyttäjälähtöisyydestä: palvelumme luovat hyvinvointia kiinteistöjen käyttäjille. Me luomme puhtaita ja turvallisia tiloja, joissa tekniikka toimii, joissa ravintola ja kahvila tarjoavat tärkeitä taukoja päivään ja joissa aulassa työskentelevät ammattilaisemme ovat aina valmiita auttamaan ja toivottamaan niin kiinteistössä työskentelevät kuin siellä vierailevat henkilöt lämpimästi tervetulleiksi.

Kun yritys valitsee ISS:n kumppanikseen, se valitsee hyvinvointia työntekijöilleen ja vahvemman brändikokemuksen omille asiakkailleen. Toki se valitsee myös hyvin hoidetun kiinteistön, jonka arvo säilyy.

Yhtä lailla toimintamme tarkoitus pitää sisällään ajatuksen vastuullisuudesta. Toimiva maailma rakentuu vastuulliselle toiminnalle. Tiedostamme roolimme niin ympäristön kuin yhteiskunnan hyvinvoinnin rakentajina. Olemme monimuotoinen mutta yhdenvertainen työyhteisö, jonka tuottamat ja jatkuvasti kehittämät palvelut auttavat asiakkaitamme saavuttamaan omat ympäristötavoitteensa, on kyse sitten energiankulutuksen tehostamisesta, kemikaalien käytön vähentämisestä tai ruokahävikin pienentämisestä – usein kaikesta tästä ja enemmän.

Helsingissä maaliskuussa 2021

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. Tehtävänäme on luoda asiakkaillemme palvelukokonaisuus, joka kehittää asiakkaan liiketoimintaa tekemällä ympäristöstä toimivan, tuottavan ja viihtyisän. 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 7 999 työntekijää. Liikevaihtomme vuonna 2020 oli 411,9 miljoonaa euroa. Pääkonttori sijaitsee Helsingissä.

## 1.2.1 ISS-konserni ja omistus

ISS Palvelut on osa kansainvälistä, vuonna 1901 Tanskassa perustettua ISS-konsernia, joka toimii yli 70 maassa. Konsernin pääkonttori sijaitsee Kööpenhaminassa. ISS:n maailmanlaajuinen liikevaihto vuonna 2020 oli 9,37 miljardia euroa, globaalisti ISS:n palveluksessa oli noin 379 000 henkilöä.

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

## 1.2.2 ISS:n palvelut

---

*Kun arki on sujuvaa, asiakkaamme  
voivat keskittyä omaan  
ydinliiketoimintaansa.*

---

---

*Palvelumme joustaa tarpeiden  
muuttuessa ja kehitty yhteisten  
tavoitteiden mukaisesti.*

---

---

*Turvallisuusajattelu on osa kaikkea  
toimintaamme.*

---

## Kokonaispalveluratkaisut

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

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. Asiakaslähtöinen toimintatapa on avain onnistumiseen – panostamme erityisesti siihen, että myös asiakkaiden asiakkaat kokevat ISS:n asiakaspalvelun myönteisesti. Arjessa suoriutumista havainnoidaan jatkuvasti. Näin voimme reagoida nopeasti muuttuviin tarpeisiin ja kehittää palvelujen sujuvuutta ja vaivattomuutta.

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

## 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 hoituvat valtakunnallisesti kohteissamme ympäri Suomen.
- Energia- ja ekotehokkuuspalvelumme optimoi kiinteistöjen olosuhteet ja energianhallinnan.
- Tilapalvelumme kehittää toimintaympäristöjä ja hoitaa tilahallintaa sekä suunnittelee tilat ja sisustukset asiakkaan toimintaa tukeviksi.

Jokaisen projektimme läpiviennistä vastaa ammattitaitoinen työnjohto.

## Ravintolapalvelut

Ravintoloidemme tarjonta kattaa lounasruokailupalvelut, korkeatasoiset kokous- ja edustuspalvelut sekä kahvilapalvelut. Kunnille ja kaupungeille tarjoamme ateriapalveluita esimerkiksi päiväkotihin, oppilaitoksiin sekä hoito- ja hoivapalveluihin. Jokainen henkilöstöravintola ja ateriapalvelu räätälöidään asiakkaamme tarpeita vastaavaksi. Palvelumme joustaa tarpeiden muuttuessa ja kehitty 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 siten, 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 paikallisivartointipalveluihin eli niihin osa-alueisiin, jotka näkyvät kiinteistöjen loppukäyttäjille ja vaikuttavat siten merkittävästi asiakkaidemme palvelukokemukseen. Turvatekniikan operaatiot hankimme alan parhaan kumppaniverkoston kautta. Kumppanivalinnassa painotamme innovatiivisuutta ja alan edelläkävijyyttä. 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 helppoutta tukevat palvelut assistenttipalveluista pesulapalveluihin. Työpaikkapalvelumme kulminoituvat palveluulaan, jonka ystävällinen henkilökunta saa niin asiakkaamme työntekijät kuin vieraat tuntemaan olonsa tervetulleeksi ja kotoisaksi.

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

### 1.3

## Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset

---

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

---

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

Arvonluonnin kuvaus perustuu kolmen vuoden syklissä toteuttamaamme sidosryhmätutkimukseen (viimeisin syksyllä 2018), ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa tehtyihin analyyseihin ja käytyihin keskusteluihin sekä ISS:n sisäiseen työskentelyyn. Tavoitteena on ollut ymmärtää ja kuvata ISS:n toiminnan keskeisiä vaikutuksia ja samalla syvemmin ymmärtää niitä tekijöitä ja resursseja, jotka ovat ISS:n toiminnan kannalta keskeisiä. Päivittäisen toiminnan ja yritysvastuun tarkasteleminen arvonluonnin näkökulmasta avaa uusia näkökulmia vaikutustemme ja onnistumisiemme tunnistamiseen sekä toiminnan kehityskohtien havaitsemiseen.

ISS:n arvonluontia ja toiminnan vaikutuksia on kuvattu tarkemmin tämän [raportin etusivulla](#).

### 1.3.1 Toimintaamme vaikuttavat megatrendit

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

#### Digitalisaatio

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

[Lue lisää digitalisaatiosta.](#)

#### Ilmastonmuutos ja kestävä kehitys

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

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

#### Ulkoistaminen

Yhä useammat yritykset ulkoistavat toimintoja ja palveluita. ISS:lle tämä tuo merkittäviä liiketoimintamahdollisuuksia. Samanaikaisesti se asettaa entistä suuremmat odotukset palveluiden kustannustehokkuudelle, laadulle ja toimivuudelle. Vastaamme näihin odotuksiin hyvin johdetulla,



jatkuvasti kehitettävällä ja asiakkaan näkökulmasta helposti hallittavalla kokonaispalveluratkaisullamme, jonka tuotamme vastuullisesti.

### Demografiset muutokset

Väestön ikärakenteen muutokset ja maahanmuuton tuomat kulttuuriset vaikutukset tuovat sekä paljon mahdollisuuksia että haasteita. Tämä vaikuttaa rooliimme työnantajana sekä tuottamiimme palveluihin. Merkittävänä työllistäjänä ISS:n on pystyttävä tarjoamaan entistä joustavampia työsuhteita, jotka palvelevat erilaisia elämäntilanteita ja toiveita, jotka liittyvät niin työaikoihin, työsuhteiden pituuksiin kuin työn merkityksellisyyteen. Samalla ISS kilpailee osaavasta ja motivoituneesta työvoimasta. Demografiset muutokset vaikuttavat myös odotuksiin palveluiden laajuudesta ja laadusta, kun asiakkaidenkin tarpeet muuttuvat.

### Työelämän muutokset

Työelämä on muuttunut nopeasti viime vuosina. Työelämän muutokset näkyvät ISS:llä niin asiakkaiden kuin oman henkilöstön muuttuvina tarpeina. Digitalisaatio, globalisaatio, uudenlaiset osaamisen tarpeet, työurien pidentyminen ja ammattirajojen hälveneminen muuttavat tapaamme tehdä töitä. Esimerkiksi digitalisaation myötä 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

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 Service Excellence -yksikkö vastaa palvelutuotteidemme kehittymisestä ja erinomaisuudesta, IT- ja Digital Excellence -yksiköt kehittävät järjestelmiämme ja prosessejämme huippuunsa ja rekrytointiyksikkömme etsii tiimeihimme parhaita palveluammattilaisia.

[Lue lisää ISS:n palveluista.](#)

## 1.3.4 Toimintamme vaikutukset

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

### ISS

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

### Asiakkaat

- Vastuullisuustavoitteiden tukeminen
- Työntekijöiden hyvinvoinnin lisääminen
- Energiatehokkaat ja hiilineutraalit kiinteistöt
- Toimivat, tuottavat, viihtyisät ja hygieeniset työtilat
- Työturvallisuus
- Terveellinen ravinto
- Ystävällinen palvelu, hyvä mieli

### Henkilöstö

---

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

---

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

#### Ympäristö

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

#### Yhteiskunta

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

#### Toimintaan vaikuttavat megatrendit

[Digitalisaatio](#)
[Ilmastonmuutos ja kestävä kehitys](#)
[Ulkoistaminen](#)
[Työelämän muutokset](#)
[Demografiset muutokset](#)



| Resurssit                      | Palvelut ja tuotokset           | Vaikutukset                                 |                                         |                                                                    |                                           |                                                    |
|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Inhimilliset resurssit</b>  | <b>Kokonaispalveluratkaisut</b> | <b>Yhteiskunta</b>                          | <b>Henkilöstö</b>                       | <b>Asiakas</b>                                                     | <b>ISS</b>                                | <b>Ympäristö</b>                                   |
| <b>Aineettomat resurssit</b>   | <b>Kiinteistön ylläpito</b>     | • Veronmaksu                                | • Vakaa ja turvallinen työpaikka        | • Vastuullisuus-tavoitteiden tukeminen                             | • Liikevaihto                             | • Energiatehokkuus (kiinteistöt ja energiankäyttö) |
| <b>Kiinteät resurssit</b>      | <b>Siivouspalvelut</b>          | • Työllistäminen                            | • Palkka ja muut edut                   | • Työntekijöiden hyvinvoinnin tukeminen ja viihtyvyyden lisääminen | • Liikevoitto                             | • Materiaalitehokkuus                              |
| <b>Taloudelliset resurssit</b> | <b>Ravintolapalvelut</b>        | • Erityisryhmien koulutus ja työllistäminen | • Hyvinvoinnin tukeminen ja edistäminen | • Innovaatiot                                                      | • Vastuullisen liiketoiminnan edistäminen | • Rakennusten elinkaaren pidentäminen              |
| <b>Ulkoiset resurssit</b>      | <b>Turvallisuuspalvelut</b>     | • Harmaan talouden ja korruption torjunta   | • Osaamisen kehittäminen                | • Energiatehokkaat kiinteistöt                                     | • Hyvä maine                              | • Sisäilman laatu                                  |
|                                | <b>Työpaikkapalvelut</b>        |                                             |                                         |                                                                    |                                           |                                                    |

Kaikki toimintamme vaikutukset löydät raportin etusivulta.

# Vuoden kohokohdat



## Tammikuu

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan arvostetuimmat palkinnot, PRO-palkinnot, jaettiin juhlagaalassa Finlandia-talossa. Palkintopatsaat ojennettiin myös kahdelle ISS:n ammattilaiselle, **Katariina Silvolle** Kahvilan työntekijä -kategoriassa ja **Terhi Paldanille** Ammattikeittiön tuotekehittäjä -kategoriassa.



## Helmikuu

ISS-konsernin globaalin työterveys-, työturvallisuus- ja ympäristövision nimi on Suunta 100. Aina helmikuussa vietettävän Suunta 100 -turvallisuuskampanjan avulla herätellään koko henkilöstöä ajattelemaan turvallisuutta ja toimimaan ennakoivan turvallisuuskulttuurin mukaisesti. Kampanjan teemat olivat turvallinen ajaminen, korkealla työskentely, pystyssä pysyminen ja riskien tunnistaminen.



## Maaliskuu

Käynnistimme poikkeustilannetoiminnan voidaksemme reagoida nopeasti koronaviruspandemiaan. Ohjeistimme asiakkuustiimejämme ennakoivasti ja aktiivisesti, jotta ammattilaisemme pystyivät työskentelemään turvallisesti ja turvaamaan myös asiakkaiden terveyttä. Käänsimme myös rekrytointimme yhdessä yössä sisäiseksi työnvälitystoiminnoksi. Tämän toimintatapamuutoksen ansioista pystyimme tarjoamaan ammattilaisillemme vaihtoehtoisia työmahdollisuuksia poikkeusaikana.



Toteutimme kattavan palveluidemme hiilijalanjälkilaskennan vuodelta 2019. Laskenta kertoo yksityiskohtaisesti, millainen hiilijalanjälki ISS:n toiminnalla on sekä auttaa tekemään päätöksiä ja valitsemaan keinot päästöjen vähentämiseksi. Laskenta toimii pohjana ISS:n hiilitiekartalle, joka valmistui myöhemmin vuonna 2020.



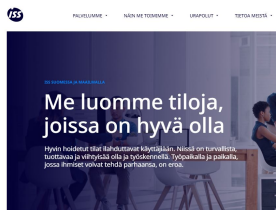
## Huhtikuu

ISS:n visio on tulla tapaturmattomaksi työpaikaksi, ja rakennamme systemaattisesti ennakoivaa kulttuuria, joissa turvallisuus on tapamme tehdä työtä. Merkinä sitoutumisesta ja tuloksellista työstä kohti nollan tapaturman tavoitetta saavutimme Nolla tapaturmaa -foorumin työturvallisuuden tasoluokituksessa Tason III – Suuntana maailman kärki.



## Toukokuu

Julkaisimme keväällä ISS Suomen ilmastotavoitteen: Olemme hiilineutraali vuonna 2035. Haluamme näin osoittaa olevamme toimialamme edelläkävijä vastuullisuudessa sekä tukea asiakkaidemme omia hiilineutraaliustavoitteita palveluratkaisuillamme. Hiilineutraali yritys ei



kuormita ilmastoa, sillä tietylle kokonaisuudelle määritelty hiilijalanjälki on onnistuttu ehkäisemään erilaisilla päästövähennyskeinoilla.

## Kesäkuu

ISS Palveluille myönnettiin toistamiseen ISO 22000 -sertifikaatti. Elintarvikehygienian sertifikaatti on merkki elintarvikehygienian esimiestemme ja työntekijöidemme tekemästä ammattimaisesta ja systemaattisesta työstä laadukkaiden palvelujen eteen. Auditoinnissa ei löytynyt lainkaan poikkeamia, joten sertifiointisuositus annettiin suoraan.

## Heinäkuu

Uusi tieliikennelaki astui voimaan 1.6.2020. ISS:läisille turvallinen ajaminen on ykkösasia – niin työajassa kuin vapaa-aikana. Tästä muistutimme myös kesälomaliikenteessä liikkuvia. Noudattamalla liikennesääntöjä ja ennakoivaa turvallisuuskulttuuria minimoimme liikenne-riskit. Myös uusi tieliikennelaki korostaa ennakointia ja toisten tienkäyttäjien huomioon ottamista.

## Elokuu

ISS julkaisi uuden brändinsä, joka kiteytyy lauseeseen *Me luomme tiloja, joissa on hyvä olla*. Tilojen luominen viittaa siihen kokonaisuuteen, johon ISS:läiset palveluilla vaikuttavat. Brändin uudistustyö pitää sisällään muun muassa verkkosivujen, esitysmateriaalin, työvaatteiden ja painotuotteiden uusimisen. Uudistustyö jatkuu vuoteen 2022.

## Syyskuu

ISS Suomi lähetti jokaiselle ISS:läiselle kotiin neljä kangasmaskia käytettäväksi esimerkiksi julkisessa liikenteessä matkalla töihin. Näin ISS halusi vaikuttaa siihen, että jokainen pysyisi terveenä koronaviruspandemian ja perinteisen flunssakauden aikana.

ISS Palvelut -konserniin kuuluva *Suomen Laatutakuu Palvelut Oy* palkittiin Franny Awards -gaalassa Suomen parhaana franchising-ketjuna. Vuonna 1993 perustettuun Laatutakuu-ketjuun kuuluu 130 itsenäistä Laatutakuu-yrittäjää.

## Lokakuu

Julkaisimme oman hiilietikartan, joka kuvaa ISS:n roolia ilmastomuutoksen hillitsemisessä ja ohjaa matkaamme kohti hiilineutraaliutta. Hiilietikartassa kuvataan kolme osa-aluetta, joihin liittyvillä toimenpiteillä voimme saavuttaa merkittävimmät päästövähennykset: liikuminen ja työkaluiden käyttö, tilojen käyttö sekä palveluidemme hiilikädenjälki.

## Marraskuu

ISS:n rekrytoinnin täyskäännös ulkoisesta sisäiseksi työnvälitystoiminnoksi koronakeväänä 2020 oli ehdolla vuoden 2020 rekrytointiteoksi. Ketterällä toiminnallamme onnistuimme järjestämään satoja eripituisia työllistämiskeskuksia ja työllistämään kymmeniä ammattilaisiamme uusiin tehtäviin. Tällä teolla ISS turvasi toimeentuloa, osoitti joustavuutta ja oppi uutta.

## Joulukuu

Puhtausalan vuoden teko 2020 -tunnustus myönnettiin ISS:lle. ISS onnistui työllistämään kymmeniä ammattilaisia uusiin tehtäviin; erityisesti ravintola-alan osaajat tarttuivat rohkeasti siivoustehtäviin. Tämän teon myötä siivoustyön arvostus nousi vaikeassa tilanteessa koko alaa kannattelevaksi positiiviseksi voimaksi ja alan näkyvyys moninkertaistui niin ISS:n omissa viestintäkanavissa kuin suomalaisessa mediakentässä.

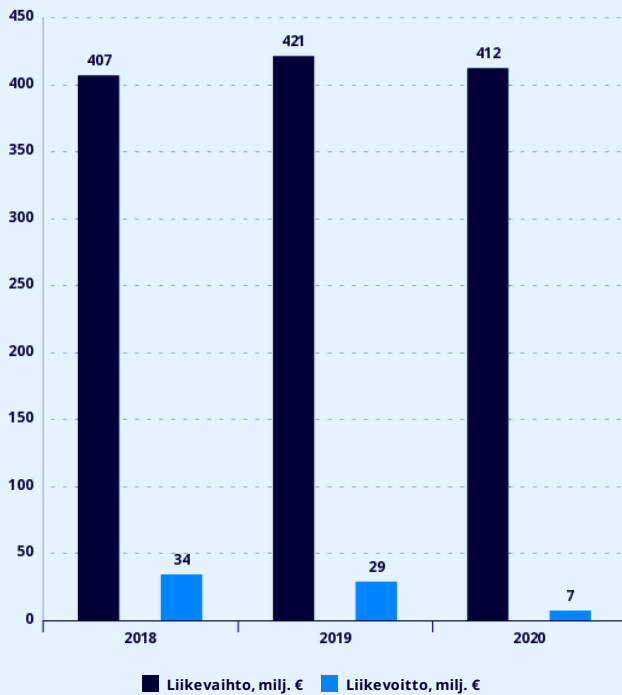


Kahdelle ISS:läiselle myönnettiin ansiomerkit itsenäisyyspäivänä 2020 kiitoksena työuristaan. Palveluohjaaja **Merja Laurinen** sai Suomen Valkoisen Ruusun I luokan mitalin, ja siivooja **Seija Nummi** sai Suomen Valkoisen Ruusun mitalin.

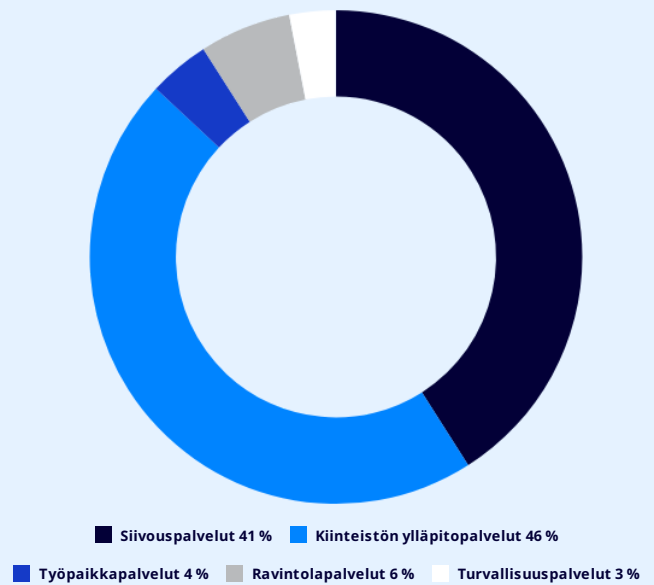
1.5

## Taloudelliset tunnusluvut

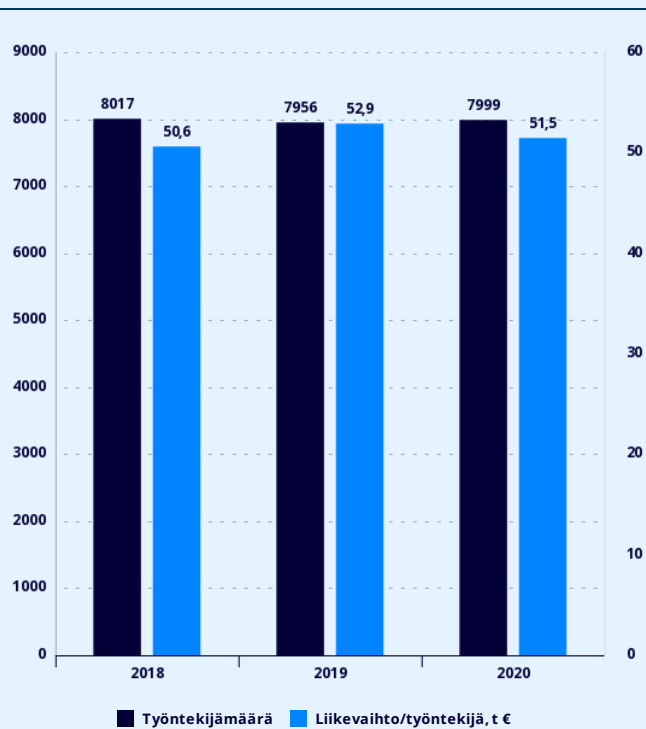
### Liikevaihto ja liikevoitto



### Liikevaihdon jakauma palveluittain



## Työntekijämäärän suhde liikevaihtoon



## Taloudelliset tunnusluvut

| ISS Palvelut                                      | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------------------------------|------|------|------|
| Liikevaihto, milj. €                              | 407  | 421  | 412  |
| Liikevoitto, milj. €                              | 34   | 29   | 7    |
| Liikevoitto, %                                    | 8,4  | 6,9  | 1,8  |
| Maksetut verot, milj. €                           | 4,5  | 3,3  | 1    |
| Henkilöstökulut, milj. €                          | 231  | 236  | 244  |
| Palkkojen osuus henkilöstökuluista, %             | 82   | 83   | 84   |
| Maksetut palkat, milj. €                          | 190  | 196  | 204  |
| Palkoista ennakonpidätyksiä, milj. €              | 39,2 | 36,4 | 33,7 |
| Eläkemaksuja, milj. €                             | 32   | 31   | 32   |
| Muut henkilöstökulut, milj. €                     | 8    | 9    | 8    |
| Ostetut tavarat, materiaalit ja palvelut, milj. € | 139  | 142  | 141  |
| Investoinnit, milj. €                             | 7,2  | 8,9  | 7,3  |
| Nettorahoituskulut, milj. €                       | 1,6  | 2,5  | 3,2  |
| Arvonlisäverot, milj. €                           | 59,9 | 59,5 | 55,8 |

ISS Suomi noudattaa ISS-konsernin määrittelemää hallintotapaohjeistusta.

ISS Suomi oli vuonna 2020 osa ISS-konsernin Europe-liiketoiminta-aluetta. Konsernin johdon ja sen hallituksen päätösten toimeenpanoa Suomessa seuraa liiketoiminta-alueen johto tiiviissä yhteistyössä ISS Suomen johdon kanssa. ISS Suomi noudattaa ISS-konsernin määrittelemää hallintotapaohjeistusta ja täydentää sitä tarvittaessa maakohtaisella ohjeistuksella. Konsernin sisäinen tarkastus valvoo säännöllisesti, että ISS Suomi noudattaa ISS-konsernin määrittelemiä ohjeita.

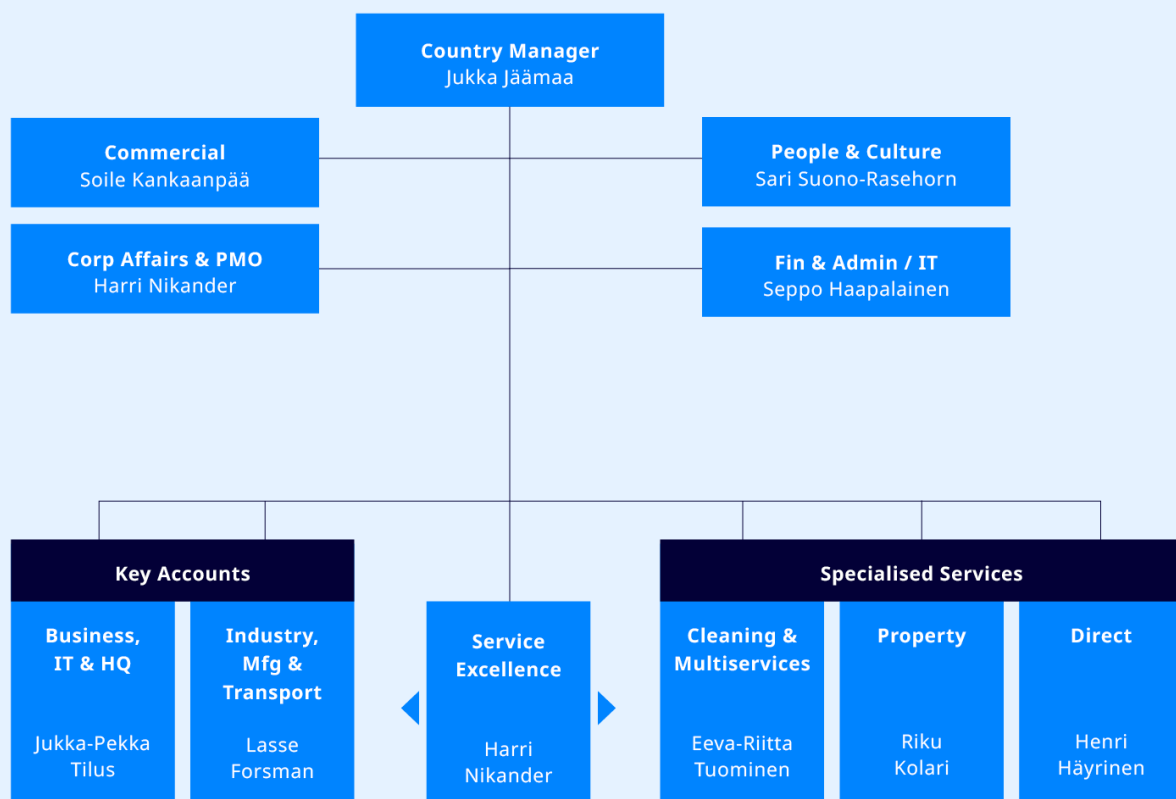
Vuoden 2020 alussa ISS Palvelut Oyn hallitukseen kuuluivat puheenjohtaja **Jørn Vestergaard** sekä jäsenet **Barbara Fiorini Due** ja **Nicolai Søegaard**. Kesäkuussa Barbara Fiorini Due siirtyi pois hallituksesta. **Lasse Fjeldgaard** valittiin uudeksi hallituksen jäseneksi, ja Jørn Vestergaard hallituksen puheenjohtajaksi.

Syyskuussa Jørn Vestergaard siirtyi pois hallituksesta. **Carsten Højlund** valittiin uudeksi hallituksen jäseneksi, ja Nicolai Søegaard hallituksen puheenjohtajaksi. Kaikki hallituksen jäsenet ovat miehiä, ja alle 50-vuotiaita.

Vuonna 2020 ISS Suomen johtoryhmä kokoontui 11 kertaa.

Maaliskuussa **Lasse Forsman** nimitettiin johtoryhmän jäseneksi. Vuoden 2020 lopussa johtoryhmän jäseninä olivat toimitusjohtaja **Jukka Jäämaa**, talousjohtaja **Seppo Haapalainen**, henkilöstöjohtaja **Sari Suono-Rasehorn**, kaupallinen johtaja **Soile Kankaanpää**, Service Excellence -johtaja **Harri Nikander** sekä liiketoimintajohtajat **Jukka-Pekka Tilus**, Lasse Forsman, **Eeva-Riitta Tuominen**, **Riku Kolari** ja **Henri Häyrinen**. Johtoryhmän jäsenistä 3 on naisia ja 7 miehiä. 2 jäsentä on 30–50-vuotiaita ja 8 jäsentä yli 50-vuotiaita.

#### ISS Suomen organisaatio 2020





# Johtaminen

---

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

---

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

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

Johtamista arvioidaan vuosittain niin sanotun Johtamisen kehysten avulla osana kehityskeskusteluja. ISS:llä kannustetaan oma-aloitteisuuteen; yrittäjyys on yksi arvoistamme.

## 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 – rehellisyys, yrittäjyys, vastuu ja laatu. Lisäksi ISS on määritellyt yhteiset johtamisen periaatteet. Esimiesten tehtävä on johtaa toimintaansa arvojen ja johtamisen periaatteiden mukaisesti.

### ISS:n eettiset periaatteet (Code of Conduct)

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

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

### Politiikat ja toimintaohjeet

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

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

Toimintajärjestelmän avulla ISS

---

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

---

- 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 kehittämiseksi sekä jatkuvalle parantamiselle jakamalla parhaita käytäntöjä palveluiden ja yksiköiden välillä.

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

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

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

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

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

ISS varmistaa lain ja työehtosopimusten mukaisen toiminnan riittävällä koulutuksella, sisäisillä ohjeistuksilla ja valvonnalla. Keskitetyn työsuhdeneuvonnan lisäksi jokaisessa ISS:n liiketoimintayksikössä toimii oma henkilöstöpäällikkö esimiesten ja henkilöstön tukena muun muassa työhyvinvointi-, koulutus- ja työsuhteasioiden hoitamisessa. Henkilöstöjohtamisessa esimiehiä tukee HRM-järjestelmä, joka kokoaa kaikki työsuhteen elinkaareen liittyvät ohjeistukset ja mallipohjat, uudet työ sopimukset 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 puheeksiottamisessa, yhteistoiminta-asioissa, liikkeenluovutuksissa sekä muissa työsuhteasioissa.

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

---

*ISS kouluttaa esimiehiä säännöllisesti henkilöstön johtamisessa, varhaisen välittämisen mallissa ja työsuhteasioissa.*

---



Osatyökykyisellä työntekijällä on ISS:llä samat mahdollisuudet edetä urallaan kuin muillakin. Jos työntekijän työkyky alentuu, voidaan työntekijälle etsiä talon sisältä muuttuneeseen tilanteeseen sopivampia tehtäviä.

Osatyökykyisyys on laaja käsite, ja moni suomalainen on osatyökykyinen jossain vaiheessa elämäänsä. Työkyky voi alentua esimerkiksi sairauden, elämäntilanteen tai vamman vuoksi.

ISS:llä on yli kymmenen vuoden ajan toiminut tiimi, joka keskittyy henkilöstön työhyvinvoinnin ja työkyvyn tukemiseen. Tässä tiimissä työskentelee työhyvinvointipäällikön ja ISS:n oman työkykyvalmentajan lisäksi Head of Employee Wellbeing **Sari Vainikkala**.

– ISS:llä työhön rekrytoidaan se henkilö, joka soveltuu tehtävään taidoiltaan parhaiten, ja tehtävän sopivuutta arvioidaan aina yhdessä henkilön itsensä kanssa. Esimerkiksi työkokeilu voi olla osatyökykyiselle hyvä polku oman paikan löytämiseen ISS:llä, Vainikkala kertoo.

Työhyvinvointi- ja työkykytiimi on apuna, kun ISS:llä aloittaa uusi, osatyökykyinen työntekijä. He varmistavat, että työolosuhteet järjestetään tarpeiden mukaisiksi ja että henkilö saa uudessa tehtävässään valmennusta, jos sille on tarvetta. Myös työterveysyksikkö on vahvasti osatyökykyisen tukena.

Osatyökykyisen siirtymistä työelämään voidaan tukea eri tavoin. ISS toteuttaa esimerkiksi TE-palveluiden kanssa yhteishankkeita jatkuvasti.

– Meille jokainen työnhakija on tärkeä, ja pyrimme löytämään osaajia erilaisten väylien kautta. Teemme muun muassa paljon oppilaitosyhteistyötä ja tarjoamme työharjoittelupaikkoja erityisoppilaitosten, kuten Kiipulan ja Luovin opiskelijoille, Vainikkala kertoo.

Tällä hetkellä ISS:llä on Live Palveluiden ja Varman kanssa meneillään iso työkykyhanke, jossa tuetaan osatyökykyisiä työn pariin ja autetaan tulevaisuuden suunnittelussa. Kyseessä on sisäinen, räätälöity pilotti.

Joskus osatyökykyinen voi olla täysin työhön kykenevä, kun vain oikea työnkuva löytyy.

– Meillä on paljon ammatinvaihtajia. On henkilöitä, jotka alentuneen työkyvyn vuoksi ovat vaihtaneet

fyysisesti raskaan työn kevyempään toimisto- tai aulapalvelutyöhön. On myös esimerkiksi kuulovammaisia työntekijöitä, jotka voivat tehdä meillä monenlaisia tehtäviä.

Osa-aikatyö on monelle osatyökykyiselle avain työelämään. ISS:llä on tarjolla paljon osa-aikaisia tehtäviä, ja työtä voidaan myös muokata osa-aikaiseksi tarvittaessa.

– Työntekijät kokevat arvokkaana sen, että työtä voidaan räätälöidä, jos oma työkyky muuttuu, Vainikkala sanoo.

Yhden vuoden aikana ISS:llä räätälöidään sisäisesti noin sadan työntekijän työtehtäviä, kun työkyky syystä tai toisesta heikkenee.

– On laskettu, että tekemättömän työn kustannus on Suomessa noin 1,3 miljardia euroa ja osatyökykyisissä on merkittävä, hyödyntämätön potentiaali. Kaikki toimet, joilla osatyökykyisiä autetaan löytämään polku työelämään, ovat siis tärkeitä yhteiskunnallisellakin tasolla, Vainikkala painottaa.

## 1.7.4 Asiakkuusjohtaminen

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

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

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

### ISS:n arvontuottomalli

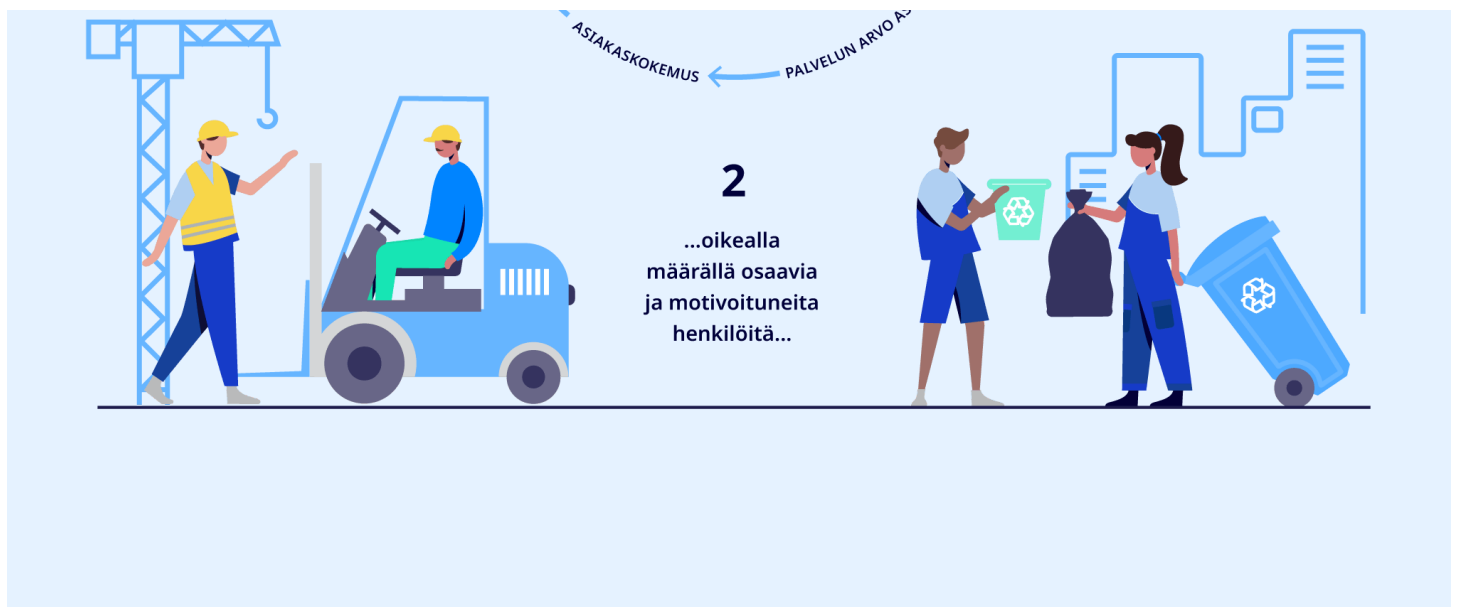


**3** ...takaavat korkean asiakastytyväisyyden ja -uskollisuuden...



**1** Kilpailukykyiset palveluratkaisut valituille asiakkaille...





^ SULJE CASE

Orionin ja ISS:n yhteistyö keskittyy puhtauteen



Orionin ja ISS Palveluiden yhteistyössä tärkeää on erityisesti siivoustyön korkeatasoinen jälki ja saumaton kommunikaatio. Haastavista ajoista on selvitty hyvällä yhteisapelillä.

ISS ja Orion ovat tehneet yhteistyötä jo vuosikymmenten ajan, ja nykyisin ISS tuottaa Orionille siivouspalvelut Espoon, Turun ja Salon toimipisteisiin. Lääkkeiden valmistusta tukevaa kumppanuutta leimaa Orionin Sourcing Manager **Jussi Lindholmin** mukaan joustavuus.

– Yhteistyössä edetään meidän tarpeidemme mukaan, ja ISS:ltä löytyy joustoa ja myös lisäpalveluita sinne, missä niitä milloinkin tarvitaan. Yhteistyössämme on hienoa se, että asioista voidaan neuvotella ja tehdä erilaisia ratkaisuja tilanteiden mukaan, Lindholm kuvailee.

ISS:n asiakkuusjohtaja **Marjukka Haverinen-Pikkarainen** kertoo, että Orionin kolmessa kohteessa työskentelee noin 70 ISS-ammattilaista.

– Meillä on niin pitkä asiakassuhde, että luottamus yhteistyön toimivuuteen on suuri molemmilla puolilla. Orionin toimiala tuo kumppanuudelle omat vaatimuksensa, ja meiltä löytyy ajan myötä kehittyntä, asiakkaan tuotantotiloissa tarvittavaa osaamista ja pitkän linjan ammattilaisia.

Yhteistyössä korostuu etenkin ISS:n puhdistila-asiantuntijuus. Orionin tuotantotilat on GMP-vaatimusten mukaisesti jaettu eri puhtausluokkiin. GMP eli Good Manufacturing Practice on ohjeisto, jolla varmistetaan potilasturvallisuus ja riittävä laatutaso.

Lääketuotannon tiloissa liikkuvien ISS:läisten on oltava perillä eri GMP-alueiden vaatimuksista ja Orionin ohjeista – tiloissa toimimisesta, pukeutumisesta ja suojautumisesta. Pehdyttäminen on tässä tärkeässä roolissa. Jotta siivooja saa oikeuden työskennellä tietyllä alueella, on hänen läpikäytävä koulutus kyseisen puhtausalueen vaatimuksista. Kaikki siivous GMP-alueilla dokumentoidaan tarkasti, ja jos paikalle tulee viranomaistarkastus, on todistukset siivoojien pätevyydestä oltava myös valmiina esitettäväksi.

Alkukeväällä alkanut, koronavirusepidemian aiheuttama poikkeustila asetti omat haasteensa pitkälle kumppanuudelle. Yhteyttä on pidetty vielä normaalia aktiivisemmin.

– Sillä on ollut iso merkitys, että ISS on edennyt tilanteessa maltilla ja harkiten, ja että heillä on myös aikaisempaa kokemusta vaativista olosuhteista ja myös epidemiatilanteista. ISS:n omat ohjeistukset koronan varalle ovat olleet meille hyvä tuki, Development Manager **Raija Rautanen** tuumaa.

Orion ja ISS lähtivät yhdessä miettimään, miten siivoustasoa kohotetaan.

– ISS:llä nähtiin selvästi tarve suojella Orionin kriittisintä toimintoa eli lääketuotantoa ja laboratoritoimintoja. ISS on myös alusta asti ymmärtänyt, että on tärkeää suojella myös heidän omia työntekijöitään, Rautanen toteaa.

Rautanen nostaa esiin ISS:n ennakoinnin myös materiaalihankintojen osalta.

– Kun epidemia alkoi, ISS:ltä löytyi tarvittavia välineitä ja pesuaineita. Niiden saatavuuden kanssa oli monella taholla Euroopassa hankala vaihe, mutta meidän ei tarvinnut huolehtia, etteivätkö materiaalit riittäisi siivousten suorittamiseen, Rautanen sanoo.

Orionin tuotanto on tehnyt viime kuukaudet suuret määrät töitä, ja tehostettua siivouspalvelua on tarvittu poikkeavina ajankohtina. Etätöiden vuoksi toimistosiiivouksia on voitu osittain keventää ja resursseja on voitu suunnata tuotantoon.

– Koronan aikaan olemme olleet merkittävässä asemassa myös maailmanlaajuisella tasolla ja toimittaneet tärkeitä tehohoitolääkkeitä myös pahimmille koronakriisialueille. On siis ollut elintärkeää turvata tuotantomme ja toimitusten jatkuvuus, Lindholm sanoo.

– Myös henkilöstömme arvostaa sitä, että pidämme siivouksen avulla huolta tilojen turvallisuudesta. Toimet antavat sen kuvan, että me teemme kaikkemme toistemme hyvinvoinnin eteen.

## 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 sertifioidulla ISO 50001:2018 -energianhallintajärjestelmällä varmistamme energianhallintapalveluidemme, omien toimitilojemme ja liikkumisen prosessien tehokkuuden sekä toimenpiteet ilmastomuutoksen hillitsemiseksi.

Olemme toteuttaneet vuosilta 2019 ja 2020 palveluidemme hiilijalanjälkilaskennan, joka toimii perustana matkallamme kohti hiilineutraaliutta. Asettamamme välitavoitteet ja konkreettiset toimenpideohjelmat kirittävät toiminnan jatkuvaan parantamiseen, ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti HSEQ-ohjausryhmässä.

## 1.7.6 Hankintajohtaminen

Kaikista ISS:n hankinnoista vastaa hankintaosasto. Keskitetty hankinta mahdollistaa tasapuolisen ja tehokkaan hankintaprosessin. Lähes kaikki alihankinta tehdään paikallisesti Suomessa. Myös kansainvälisissä 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. Tämä tieto on kaikkien katsottavissa ja ohjaa käyttämään



luotettavia ja laadullisesti hyviä toimittajia. LuurISSa-sovelluksen kautta käyttäjät voivat arvioida toimittajia ja antaa palautetta. Tieto on kaikkien nähtävillä, ja hankinta hyödyntää sitä toiminnan kehittämisessä.

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

### 1.7.7 Yritysvastuun johtaminen

---

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

---

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

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

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

Osana ISS:n johtamisjärjestelmää ISS suorittaa auditointeja omaan toimintaansa liittyen sekä erikseen sovitusti yhdessä asiakkaan tai hänen nimeämänsä edustajan kanssa. Auditoinneilla varmistetaan ISS Palveluiden yhtenäinen tapa toimia eri palveluissa. Auditoinneilla myös todennetaan ISS:n johtamisjärjestelmän toimivuus ja soveltaminen käytännössä sekä tutkitaan, täyttääkö toimintajärjestelmä standardien (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 50001 ja ISO 22000), lakien ja viranomaismääräysten vaatimukset. Auditointien tuloksia ja niissä tehtyjen havaintojen pohjalta käynnistettyjen ehkäisevien ja korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti HSEQ-ohjausryhmän johdon katselmuksissa.

^ SULJE CASE

Koronavirustilanteessa siivoojien ammattitaito korostuu



Poikkeusaikanakin huippuammattilaistemme työ puhtaiden, terveellisten ja turvallisten tilojen puolesta säilyy ennallaan. ISS tarjoaa tavallisten siivouspalveluiden rinnalla tehostettua kosketuspintojen siivousta sekä erillistä koronavirussiivousta.

---

Tarve ehkäistä koronaviruksen leviämistä työpaikoilla, toimitiloissa ja julkisilla paikoilla on lisännyt myös siivouspalveluiden kysyntää. Yhä useampi yritys kiinnittää erityistä huomiota siivousrutiineihin ja haluaa tehostaa etenkin kosketuspintojen siivousta.

Vaikka koronavirusepidemian aikana etätyötä suositellaan kaikille, se ei ole jokaisella alalla mahdollista. Siksi siivoojien yhteiskunnallinen rooli korostuu: he tekevät työtä ammattitaidolla, jotta tilat olisivat mahdollisimman turvallisia kaikille.

Siivoojalle kyse on silti perustuksesta. Huippuammattilaiset pitävät huolta tilojen puhtaudesta, terveydestä ja turvallisuudesta kuten tavallisestikin. Poikkeustilanteissa työtehtäviin suhtaudutaan erityisellä tarkkuudella ja huolellisuudella. Etusijalla on myös ammattilaistemme oma terveys.

– Olen joka päivä valtavan ylpeä kaikista 8 000 kollegastani, eri palvelualojen osaajista ympäri Suomen, mutta tässä ajassa haluamme koko yrityksemme äänellä sanoa KIITOS erityisesti siivoojillemme, joiden työ saa nyt sitä näkyvyyttä ja arvostusta, jonka se tavallisessakin arjessa ansaitsee. Siivoojamme tekevät valtavan tärkeää työtä. Ei niin paljon huonoa, ettei jotain hyvääkin, sanotaan. Jos tässä erittäin haastavassa poikkeustilanteessa pyrkii hyvää näkemään, niin tämä on yksi sellainen asia. Arjen sankaruus nousee arvoonsa, ISS Palveluiden henkilöstöjohtaja **Sari Suono-Rasehorn** sanoo.

Koronavirus covid-19 tarttuu ensisijaisesti pisaratartuntana, joten tartuntoja ehkäistään hyvällä käsihygienialla ja välttämällä kasvojen koskettamista. Tilojen ja pintojen puhtaus auttaa kuitenkin ehkäisemään niin koronaviruksen kuin muidenkin tartuntatautien leviämistä. Työterveyslaitos (TTL) onkin

laatinut Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kanssa [ohjeistuksen siivoukseen koronatartuntojen ehkäisemiseksi ja siivoustyötä tekevien suojaamiseksi](#).

Tehostetussa siivouksessa ISS:n siivoojat kiinnittävät tavallista enemmän huomiota juuri kosketuspintojen, kuten ovenkahvojen, valokatkaisijoiden ja pöydänpintojen pyyhkimiseen. TTL suosittelee puhdistamaan julkisten tilojen pinnat vähintään päivittäin ja epidemia-aikana mahdollisuuksien mukaan useammin, esimerkiksi 2–4 tunnin välein. Tavanomaiset siivousaineet tehoavat koronavirukseenkin.

Jos tiloissa epäillään koronavirustartuntaa, ISS tarjoaa erillistä koronavirusepäilysiivousta, jossa tilat desinfioidaan. TTL:n mukaan tilat, joissa koronatartunnan saanut henkilö on oleskellut, on siivottava, ennen kuin ne otetaan uudelleen käyttöön.

Tehostetun siivouksen kysyntä kasvaa poikkeusoloissa. Perusteellisuus on kuitenkin siivoojien ammattitaidon ytimessä, oli poikkeusaika tai ei. Asiakkaidemme ja ammattilaistemme terveys on kaikessa toiminnassamme nyt ensisijaista. ISS:lle on tärkeää, että työskentelyolosuhteet säilyvät siivoojillemme turallisina.

## 1.8

# Riskienhallinta

---

*Riskienhallinta luo vakautta, vaikuttaa välillisesti tulokseen ja on keskeinen osa maineenhallintaa.*

---

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

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

**Strateginen riski:** Riskit, jotka liittyvät strategisten tavoitteidemme saavuttamiseen.

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

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

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

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



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

### ISS-konsernin määrittelemät avainriskit

↑ ● Liiketoiminnalliset riskit

→ ● Henkilöstöön liittyvät riskit

→ ● Sopimusriskit

→ ● Vaatimuksenmukaisuusriskit

↓ ● Tietoturvariskit, ml. kyberriski

↑ ● Informaatioteknologiaan ja digitalisaatioon liittyvät riskit (uusi)

↑ ● Talousraportoinnin petoksiin ja korruptioon liittyvät riskit

↑ ● Alihankkijoihin liittyvät riskit

↑ ● Yritysvastuullisuuteen liittyvät riskit (uusi)

↑ ● Kustannustenhallinnan riskit (uusi)

#### Jäännösriskiluokitus<sup>1)</sup>

● Kriittinen

● Merkittävä

● Kohtalainen

● Vähäinen

<sup>1)</sup>Jäännösriski on jäljelle jäävä riski lieventävien toimenpiteiden jälkeen.

#### Kehityssuunta

↑ Kasvava

→ Muuttamaton

↓ Vähenevä

## 1.8.1 Yritysturvallisuus ja varautuminen

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

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

Varautumisella ja siihen liittyvällä suunnittelulla ISS pyrkii ennakolta tunnistamaan toimintaa uhkaavia tilanteita ja suojautumaan niiltä. Tavoitteena on säilyttää riittävä ja hallittu toimintakyky kriisitilanteissa sekä pyrkiä mahdollistamaan nopea toipuminen sen vaikutuksista. ISS Palveluiden varautumissuunnitelmassa on kuvattu kriisitilanteen kannalta oleelliset toimintamallit tilannekuvan muodostamisesta, johtamisesta, operatiivisesta toiminnasta, toipumisesta ja jälkiarvioinnista.

Vuosi 2020 oli 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 prosessien ja toimintatapojen muokkaaminen poikkeustilanteen mukaista tarvetta vastaavaksi saatiin tehtyä nopealla aikataululla 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 nousi merkittäväksi tuotettaessa asiakkaille palveluja ja ympäristöjä, jotka olivat turvallisia myös muuttuneessa tilanteessa.

Koronapandemia aiheutti myös merkittäviä muutoksia työskentelytapoihin. Samalla kun suuri osa henkilöstöstä työskenteli etulinjassa asiakaskohteissa, turvallisien toimintatapojen joissakin muissa tehtävissä oli etätyöskentelyyn siirtyminen. Olennaista oli varmistaa turvallisuuden ja toimintakyvyn toteutuminen myös muuttuneissa työympäristöissä. Eräs huomiotava asia oli tietoturvallisuuden varmistaminen poikkeuksellisen vuoden tuotua mukanaan myös aiempaa enemmän tietojen kalastelua ja huijausyrityksiä.

# 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. Viimeisin kartoitus tehtiin syksyllä 2018. Prosessi oli osa ISS:n toiminnan kehittämistä sekä siirtymistä GRI:n G4-pohjaisesta yritysraportoinnista GRI Standardien käyttöön.

Sidosryhmätutkimuksessa pyydettiin niin sisäisten kuin ulkoisten sidosryhmien näkemyksiä ISS:n toiminnasta, vastuullisuudesta sekä tärkeimmistä kehityskohteista. Ulkoisia sidosryhmiä olivat asiakkaat, sopimustoimittajat sekä erilaiset järjestöt.

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

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

- Asiakkaiden yritys vastuutavoitteiden tukeminen
- Eettinen ja läpinäkyvä liiketoiminta, vastuullinen toimintatapa
- Henkilöstöstä huolehtiminen
- Ilmastonmuutoksen hillintä ja ympäristö vastuullisuus
- Kokonaisvaltainen hyvinvointi
- Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

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

---

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

---

YK:n 17 universaalin kehityksen tavoitteen joukosta on valittu seitsemän 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.



- Tasa-arvoinen työkuultuuri. Suhtaudumme syrjintään nollatoleranssilla. Lähdimme mukaan EK:n *Työ ei syrji* -kampanjaan ensimmäisten yritysten joukossa. Olemme mukana myös Invalidiliiton *Sopivaa työtä kaikille* -kampanjassa.
- Sukupuolten tasa-arvo eri työtehtävissä. Kaikilla on iästä ja sukupuolesta riippumattomat mahdollisuudet toimia johto- ja esimiestehtävissä. Esimiehistämme 51,6 prosenttia on naisia.
- Joustavat työsuhteet. ISS:llä on mahdollisuus osa-aikaisiin työsuhteisiin sekä joustaviin työaikoihin.
- Perheystävällinen työpaikka. Olemme osallistuneet kahdesti *Lapsi mukaan töihin* -päivään ja luoneet mallin, jolla voimme toteuttaa päivän myös asiakkuuksissamme.
- Tasapuoliset ja kattavat koulutusmahdollisuudet. Käytössämme on MyLearning-koulutusjärjestelmä, joka toimii mobiilisti ja tuo muun muassa ISS:n verkkokoulutukset jokaisen työntekijän ulottuville. Vuonna 2020 tutkintotavoitteisessa koulutuksessa oli lähes 300 ISS:läistä ja ammatilliseen tutkintoon valmistui 218 henkeä.



- Vedenkulutuksen minimointi. Pyrimme jatkuvasti kaikessa toiminnassamme tehokkaaseen vedenkäyttöön. Resurssitehokkaiden i-mop-yhdistelmäkoneiden käytön ansiosta ISS Suomi on säästänyt vuosina 2017–2020 noin 5,8 miljoonaa litraa vettä.
- Kemikaalien käytön minimointi. Kemikaalivapaa ylläpitosiivous toteutetaan ultrapuhtaalla tai otsonoidulla vedellä, koneilla ja mikrokuitutuotteilla. Käyttäessämme puhdistusaineita suosimme 100-prosenttisesti kasvipohjaisia elintarviketeollisuuden sivutuotteista valmistettuja puhdistusaineita.
- Hygienian edistäminen. Ammattitaitoisella siivouspalvelullamme luomme hygieeniset toimitilat.
- Vesistöjen suojeleminen. Vaikutamme Itämeren luonnon monimuotoisuuteen ja vesistökuormituksen vähentämiseen paitsi kemikaalien käyttöä minimoimalla, myös käyttämällä ravintoloissamme kotimaisella rehulla ruokittua ja Suomessa kasvatettua Benella-kalaa.



- Vakaa ja turvallinen työpaikka kaikille. Työllistämme ammatillaisia 91:stä eri kansallisuudesta. Ammattilaistemme ikä vaihtelee 16 ja 75 vuoden välillä. Rekrytoinnissa kohtelemme kaikkia hakijoita tasavertaisesti.
- Työturvallisuus. Tapaturmataajuudesta kertova LTIF-lukumme parani jälleen edellisvuodesta ja on nyt 5,2. Turvallisuushavaintoja teimme 34 339, joka on noin 15 prosenttia enemmän kuin edellisenä vuonna.
- Innovaatiot. Innovoimme kaikilla tasoilla – uusien työtapojen käyttöönotosta digitaalisiin ratkaisuihin. Kiinteistöjen digitaaliset kaksoset 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 ammatillaisia 91 eri kansallisuudesta. Vuonna 2020 jatkoimme yhteistyötä *Startup Refugees* -järjestön kanssa maahanmuuttajien työllistämiseksi.
- Tasapuoliset työelämän oikeudet. Olemme mukana EK:n *Työ ei syrji* -kampanjassa sekä Invalidiliiton *Sopivaa työtä kaikille* -kampanjassa. Yhdessä työterveyshuollon kanssa panostamme työkykyjohtamiseen. Tilapäisten työjärjestelyiden käyttö on vakiintunut toimintatapa koko ISS:llä sairauspoissaolojen sijaan. Tavoite- ja kehityskeskustelut pidetään kaikille työntekijöille, ja ne toteutuivat vuonna 2020 99-prosenttisesti.



- Raaka-aineiden valinta ja jäljitettävyyden varmistaminen. Raaka-ainevalinnoilla ja modernilla reseptikallalla uudistamme kulutus- ja makutottumuksia ja edistämme vastuullisten raaka-aineiden päätymistä entistä useampaan kotikeittiöön, osaksi arjen ruokarutiineja. Käytämme kotimaista lähiruokaa, sesonkituotteita, luomuruokaa sekä erilaisia sertifioituja raaka-aineita. Kaikki ravintolamme ovat *Portaat Luomuun* -ohjelmassa vähintään tasolla kaksi.
- Ruokahävikin minimointi. Ruoan valmistuksessa syntyvää ruokahävikkiä minimoidaan ammattikeittiöillä kehitetyillä sovelluksilla.
- Jätteiden vähentäminen ja kierrätys. Noudatamme jätehierarkiaa eli lainsäädännön mukaista jätteiden etusijajärjestystä. Tavoitteena on 65 prosentin kierrätysaste omissa toimipaikoissamme. Omissa toimipisteissämme varmistamme, että mahdollisimman suuri osa jätteestä käsitellään materiaalina uusien tuotteiden raaka-aineiksi ja vasta toissijaisesti energiahyötykäytössä poltettuna.
- Kemikaalivapaa siivous. Siivous, joka toteutetaan ultrapuhtaalla tai otsonoidulla vedellä, koneilla ja mikrokuituliinoilla, ilman puhdistusaineita.
- 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 kierrätyskelpoisten raaka-aineiden käytön.

- Hiilineutraalius. Olemme asettaneet kunnianhimoisen tavoitteen olla hiilineutraali vuonna 2035.
- Hiilijalanjälkilaskenta. Olemme toteuttaneet palveluidemme hiilijalanjälkilaskennan vuodelta 2019 ja 2020. Laskennan pohjalta laadimme vuonna 2020 hiilitiekartan sekä toimenpideohjelmat hiilineutraaliustavoitteemme saavuttamiseksi. Laskenta perustuu *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standardiin*, ja laskenta toteutettiin yhdessä Clonet Oyn asiantuntijoiden kanssa.
- Ilmastonmuutoksen hillintä. Vaikutamme palveluratkaisuillamme noin 1 TWh:n suuruiseen energiankulutukseen. Vuonna 2020 teimme yli 23 000 havaintoa ja toimenpideohjustusta asiakkaidemme taloteknisten järjestelmien käyttö- ja energiankulutuksen kehittämiseksi. Energianhallintakeskuksessamme oli kiinni yli 1 000 rakennusta ja lähes 26 000 yksittäistä laitetta vuonna 2020.
- Päästöjen vähentäminen. Sertifioidulla ISO 50001 -energianhallintajärjestelmällämme osoitamme kyvykkyytemme energiatehokkuuden järjestelmälliseen ja jatkuvaan parantamiseen.
- Kiertotalousratkaisut. Ympäristö- ja jätehuoltopalveluilla vaikutamme positiivisesti asiakkaidemme kierrätysratkaisuihin.
- Luomme kestävää ruokakulttuuria. Korvaamme ravintoloissamme lihatuotteita kasvikunnan proteiineilla. Suosimme lähiruokaa. Kaikki ISS:n ravintolat ovat mukana *Portaat Luomuun* -ohjelmassa vähintään tasolla 2.
- Koulutus ja viestintä. Vastuullisuus näkyy omana teemanaan ISS Suomen strategiseen suunnitelmaan pohjautuvassa sisälto-suunnitelmassa. Syyskuussa 2020 osallistuimme Maailman siivouspäivään, jolloin käynnistimme myös oman perinteisen ympäristökampanjaviikkomme. Tällä kertaa siivosimme myös digitaalisesti.
- 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 2020 teimme yhteistyötä muun muassa *Startup Refugees* -järjestön kanssa. Jatkoimme kumppanuutta myös muun muassa i-Teamin kanssa, jonka yhdistelmä kone 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 91:n eri kansallisuuden edustajia.

#### 1.10

## Vastuullisuusohjelma

*Vastuullisuusohjelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti.*

ISS:n vastuullisuusohjelma kokoa päivitetty 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



## Lupauksemme

Luomme kestävää hyvinvointia.

## Miten

- Toimimme vastuullisesti kaikissa tilanteissa.
- Perehdytämme ja koulutamme henkilöstöämme vastuullisiin toimintatapoihin.
- Huolehdimme taloudellisesta kannattavuudestamme.
- Huomioimme YK:n kestävän kehityksen tavoitteet toimintamme suunnittelussa.
- Viestintämme on aktiivista ja läpinäkyvää.

## Mittari

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

## ASIAKKAILLE



## Lupauksemme

Tuemme vastuullisuustavoitteitanne huolehtimalla työntekijöidenne ja ympäristön hyvinvoinnista.

## Miten

- Toimintamme tarkoituksena on 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.

## Mittari

- Avainasiakkuuksissamme toimivista esimiehistä 70 prosenttia oli vuonna 2020 suorittanut *Service with a Human Touch* -koulutuksen, jolla vahvistamme palvelukulttuuriamme.
- Jokainen asiakkuusjohtajamme on valmennettu ISS-konsernin *Key Account Management Certification* (KAMC) -ohjelmassa.
- Ravintoloidemme asiakkailta pyydämme päivittäin palautetta *HappyOrNot* -työkalulla. HappyOrNot-lukumme vuonna 2018 oli 77, vuonna 2019 79 ja vuonna 2020 80.

## 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 henkilöstöämme 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 esimiesviestin, joka tukee esimiestyötä ja yhdenmukaistaa tiimipalavereiden viestiä.
- ISS Palveluiden sairauspoissaoloprosentti vuonna 2020 oli 4,6. Terveysprosentti oli 47,2, mikä tarkoittaa että lähes puolella henkilöstöstä ei ollut lainkaan sairauteen liittyviä poissaoloja.
- Vuonna 2020 palkitsimme Omena-ohjelmassa joka kuukausi liiketoimintayksiköjemme kuukausivoittajat. Vuoden 2020 voittajaksi Kiinteistöjen ylläpitopalvelut -liiketoimintayksiköstä kolmikko **Kari Ritvanen, Petter Sjöholm ja Mauri Yliselä**.
- Tutkintotavoitteisessa koulutuksessa oli lähes 300 ISS:läistä. Ammatilliseen tutkintoon valmistui 218 ISS:läistä.
- Tapaturmataajuudesta kertova LTIF-lukumme parani 5,2:een vuonna 2020. Tavoitteemme vuodelle 2021 on 4,0.
- Teimme turvallisuushavaintoja 34 339 kappaletta – nousua edelliseen vuoteen oli noin 15 prosenttia.

## YMPÄRISTÖLLE



## Lupauksemme

Hillitsemme ilmastomuutosta ja huomioimme ympäristönäkökohdat kaikessa toiminnassamme kestävän tulevaisuuden takaamiseksi.

## Miten

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

## Mittari

- ISS Suomi on hiilineutraali vuonna 2035.
- Olemme toteuttaneet palveluidemme hiilijalanjälkilaskennat vuosilta 2019 ja 2020.
- Vuonna 2020 olemme tehneet yli 23 000 havaintoa kiinteistöjen energiatehokkuuteen liittyen.

- Vähennämme toiminnastamme aiheutuvia CO<sub>2</sub> päästöjä.
- Vaikutamme positiivisesti kiinteistöjen käytönaikaiseen energiakulutukseen ja viemme kiinteistöjä kohti hiilineutraaliutta.
- Minimoimme kaikessa toiminnassamme veden kulutusta.
- Otamme käyttöön uusia innovaatioita, jotka edistävät esimerkiksi kiinteistöjen energiatehokkuutta ja siivouksen kemikaalivapautta.
- Ruokailupalveluissa minimoimme ruokahävikin syntyä.
- Vuosien 2017–2020 aikana olemme säästäneet noin 5,8 miljoonaa litraa vettä ottamalla käyttöön vettä säästäviä yhdistelmäkoneita.
- Olemme jatkaneet kemikaalivapaan ylläpitosiivouksen käyttöönottoa asiakaskohteissamme.
- Olemme vähentäneet ravintoloissamme hävikkiä jopa 35 prosenttia vuoden 2020 aikana.

## YHTEISKUNNALLE



### Lupauksemme

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

### Miten

- 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.

### Mittari

- Rekrytoinnissa kaikkia kohdellaan tasapuolisesti, ja erilaiset elämäntilanteet huomioidaan työsuhteissa.
- Työllistämme ihmisiä 91:stä eri kansallisuudesta.
- Yhteiskunnalle tuottamaamme kokonaisverohyötyä kuvaava verojalanjälkemme oli 130,5 miljoonaa euroa.
- Kaikki ISS:n sopimustoimittajat kuuluvat Vastuu Groupin *Luotettava kumppani* -palveluun.
- Sopimustoimittajamme hyväksyvät ISS Palveluiden toimintapolitiikan, ISS:n toimittajan menettelytapasäännöt sekä ISS:n korruption vastaiset periaatteet.
- Kaikissa 2014 ja sen jälkeen tehdyissä sopimuksissa on liitteenä toimittajan täyttämä HSEQ-kysely.
- Teemme toimittaja-auditointeja vuosittain.

2.1

# Kokonaisvaltaiset, räätälöidyt hyvinvointiratkaisut

## Rakennamme

*palvelukokonaisuutemme aina asiakkaan tarpeiden mukaan, niin vuoden 2020 kaltaisessa poikkeustilanteessa kuin sitä edeltävässä ja sen jälkeisessä ajassa.*

ISS:n strategian ja kilpailukykyyn ytimessä on hyvin johdettu ja jatkuvasti kehittyvä kokonaispalvelumme. Kokonaisuuden onnistumisessa asiakkaidemme liiketoiminnan ymmärtäminen on yhtä tärkeää kuin asiantuntijuus omissa palveluissamme. Vuonna 2020 yhteisen toiminta- ja elinympäristömme ymmärtäminen painottui erityisellä tavalla. Huolehdimme ennakoidulla ja aktiivisella sisäisellä viestinnällä ja ohjeistuksella omien työntekijöidemme suojauksesta koronaviruspandemian aikana ja kevään poikkeustilanteen jälkeen tuimme esimerkillämme ja aktiivisella viestinnälläämme asiakkaidemme turvallista työpaikoille paluuta.

Rakennamme palvelukokonaisuutemme aina asiakkaan tarpeiden mukaan, niin vuoden 2020 kaltaisessa poikkeustilanteessa kuin sitä edeltävässä ja sen jälkeisessä ajassa. Jollekin asiakkaalle tärkeintä on oman toiminnan häiriöttömyys, toisille taas parhaiden osaajien houkutteleminen, kolmas haluaa rakentaa brändiään ja ymmärtää palvelun olevan olennainen osa sitä. ISS:n kannalta keskeistä on, että ymmärrämme asiakkaan liiketoiminnan ja toimintaympäristön ja luomme tämän ymmärryksen pohjalta ratkaisun, joka on asiakkaalle helposti hallittavissa ja joka luo lisäarvoa paitsi asiakkaalle itselleen, myös tämän asiakkaille, työntekijöille ja yhteistyökumppaneille. Kokonaispalveluratkaisussamme asiakkuustiimimme tekee töitä joustavasti yli palvelurajojen, mikä tuo asiakkaalle myös kustannustehokkuutta.

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

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



---

*Kilpailutusprosessimme on  
läpinäkyvä, jäljitettävä ja tehokas.*

---

### 2.1.1 Hankinta palveluna

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

ISS:llä on kansainvälisten sopimusten kautta suuret volyymit useille epäsuorille toimittajille: hankintamme Suomessa olivat 168 miljoonaa euroa vuonna 2020, ja meillä on yli 1 000 sopimustoimittajaa, joiden kanssa innovoimme hyvässä yhteistyössä myös tulevaisuuden ratkaisuja. Näitä hyötyjä voimme tarjota myös asiakkaillemme ja kilpailuttaa asiakkaidemme puolesta heidän projektejaan. Olemme keskittäneet hankintoja muun muassa työsuojainten sekä siivousvälineiden ja -aineiden osalta muutamalle kansainväliselle toimittajalle. Keskittämisen ansiosta onnistuimme saamaan nopeasti asianmukaisia työsuojaimia henkilökunnallemme koronaviruspandemian alkaessa. Pandemian aikana onnistuimme auttamaan myös asiakkaitamme esimerkiksi käsihuuhteiden hankinnassa.

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

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

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

^ SULJE CASE

Mikonkatu 7 – viiden tähden sijainti, seitsemän tähden palvelua



ISS nostaa Ilmarisen uudistaman ja luotsaaman arvokiinteistön palvelut uudelle tasolle. Toiminnan keskiössä on ravintola, josta tulee kohtauspaiikka sekä kiinteistön käyttäjille että Helsingin ydinkeskustassa liikkuville.

---

Ilmarisen omistaman kiinteistön peruskorjaus ja laajennus tuo Mikonkadun ja Yliopistonkadun kulmaan lähes 6 000 neliometriä näyttävää pääkonttoritasoista toimistotilaa sekä 2 000 neliometriä liiketiloja Vuonna



1910 valmistunut kuusikerroksinen rakennus uudistuu nyt avoimemmaksi ja ilmeeltään hienostuneemmaksi arvokiinteistöksi.

Tilat otetaan käyttöön syyskuussa 2021. Keskeisen sijainnin ja laadukkaiden puitteiden lisäksi talossa pääsee nauttimaan poikkeuksellisen laajasta palvelukirjosta. Ravintolan, aulapalveluiden ja neuvottelutilojen lisäksi vuokralaisille on tarjolla muun muassa siivous-, pesula-, turvallisuus- ja sihteeripalveluita, puhelinvaihteet, postitus ja pakettien vastaanotto, viherkasvien hoito ja tilamuutosprojektit. Talon palveluista huolehtii ISS.

– Arki on sekä talon omistajille että vuokralaisille helpompaa ja sujuvampaa, kun yksi taho vastaa kaikista kiinteistön palveluista, sanoo ISS:n myyntijohtaja **Kimmo Kaunisvaara**.

Kaunisvaaran ja Ilmarisen vuokrauspäällikkö **Ville Laurilan** yhteistyö sai alkunsa ravintolasta.

– ISS on Suomessa yksi suurimpia ravintolapalveluiden toimittajia, vaikka kaikki eivät sitä vielä tiedäkään. Menimme ensin tutustumaan ravintoloihimme, ja sen perusteella aloimme keskustella yhteistyömahdollisuuksista Mikonkatu 7:ssä, jota Ilmarinen kehittää uudenlaiseksi seitsemän tähden kokonaisuudeksi, Kaunisvaara kertoo.

Molemmat osapuolet olivat yhtä mieltä siitä, että hyvän palvelun pitää olla osa kiinteistön DNA:ta ja että sen sydämeen tarvitaan ravintola, joka on avoin kaikille alueella liikkuville.

– Arkisin ravintolasta saa laadukasta, paikan päällä tehtyä ruokaa lounasseteli hinnalla. Lisäksi lounaalle tulee deli-salaattitarjontaa ja a la carte -mahdollisuus. Ravintola on auki myös iltaisin ja viikonloppuisin, suunnittelee Laurila.

ISS hoitaa keittiön kilpailuttamisen Ilmarisen puolesta, ja myös ravintolasali sekä nykyaikainen kokouskeskus suunnitellaan yhdessä.

Mikonkatu 7 haluaa erottua edukseen palvelullaan, ja hyvän palvelukokemuksen tekevät ennen kaikkea ihmiset. Ilmarinen ja ISS ovat jo suunnitelleet yhdessä asiakkaan palvelupolkua – miten kiinteistöön saavutaan, missä ihmiset ja asiakaspalvelijat kohtaavat ja miten palvelun vaiheet etenevät.

– Viihtyisä ja laadukas vaikutelma muodostuu heti sisään tultaessa, ja siinä ihmisten osuus on vähintään yhtä tärkeä kuin tilan. Hyväkäyttöksinen, kielitaitoinen ja ystävällinen asiakaspalvelija luo oikean ensivaikutelman, jota fyysinen olemus osaltaan täydentää, Laurila kuvaa palvelupolon alkupäätä.

Tiloillakin on merkitystä. Laurila muistuttaa, että vaikka Helsingin ydinkeskustassa on paljon liike- ja toimistotilaa, sinne ei ole aikoihin rakennettu uusia vaihtoehtoja, jossa olisi kattavasti huomioitu nykyajan toimistokäyttäjän vaatimukset.

– Helsingin ytimessä kaikki talot on tehty alun perin jotain ihan muuta käyttötarkoitusta kuin modernia toimistotyötä varten. Siksi meillä on suuret odotukset sekä Mikonkatu 7:n kiinteistöä että palvelukokonaisuutta kohtaan.

## 2.2

# Innovaatiot

---

*Usein kehitystyötä tehdään yhdessä asiakkaan ja ulkoisten kumppanien kanssa.*

---

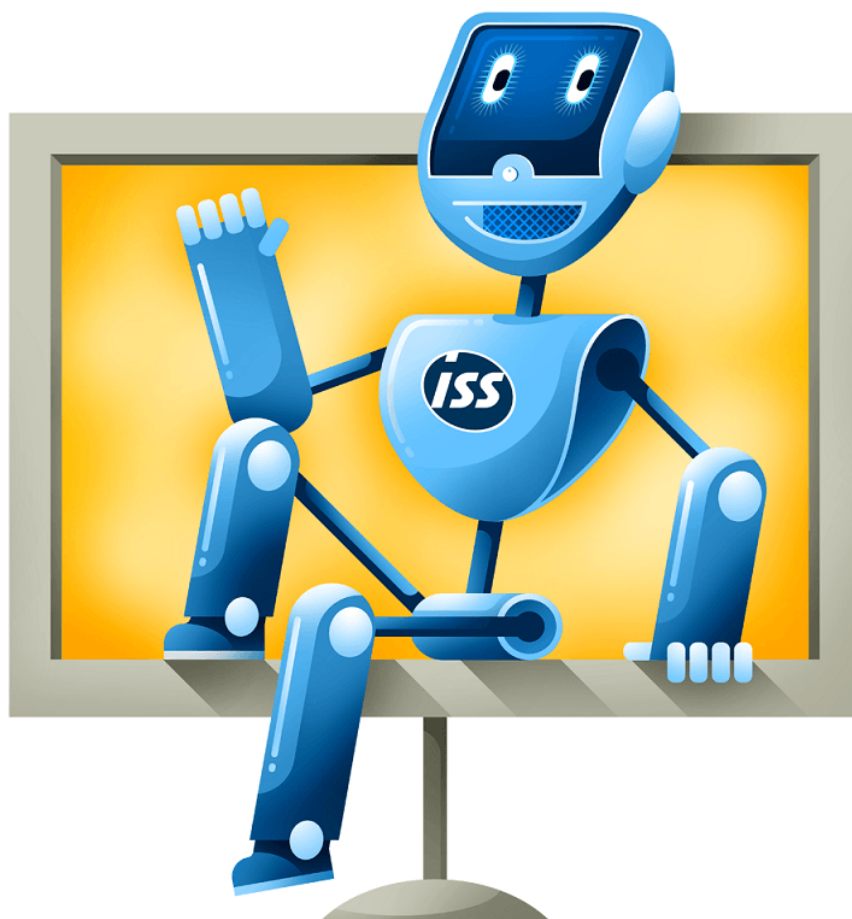
Toimintamme kehittämisessä keskeistä on luoda sekä asiakkaidemme että ISS-läisten arkea parantavia toimintamalleja. Service Excellence -yksikkömme kehittää palvelutuotteitamme järjestelmällisesti ja vie yhdessä liiketoimintayksiköidemme kanssa uusia toimintatapoja osaksi palvelutiimimme päivittäistä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

Vuoden 2020 aikana olemme lukuisilla innovaatioilla

- uudistaneet ISS:n palveluprosesseja
- tehostaneet ISS:n resurssienhallintaa
- kehittäneet uusia maksamisen tapoja asiointia helpottamaan
- ottaneet käyttöön laatua parantavia ratkaisuja

- lisänneet toiminnan läpinäkyvyyttä nopean ja helppokäyttöisen raportoinnin avulla
- kehittäneet uusia viestinnän kanavia
- tuoneet digitaalisia työntekijöitä auttamaan esimiehiä ja tukipalveluita arjen askareissa

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



Yhä useampi ISS:n esimies tekee töitä ohjelmistorobottien kanssa. StarttISS varmistaa, että tuoreella työntekijällä on oikeat työvälineet ja käyttöoikeudet valmiina. Samalla se vapauttaa esimiesten aikaa rutiineista esimies- ja asiakastyöhön.

---

ISS:n riveihin liittyy uusia osajia lähes joka päivä. Kun uunituore työntekijä aloittaa talossa, esimies huolehtii hänelle juuri oikeanlaisen aloituspaketin henkilökortteineen, käyttöoikeuksineen ja laitteineen. Aloituspaketin tilaus onkin saattanut lohkaista esimiesten työpäivästä ainoan annoksen aikaa.

Vaan ei lohkaista enää. Kevään aikana ISS:n palvelukseen on astunut StarttISS-ohjelmistorobotti, jonka tehtävä on auttaa uuden työntekijän palkkaamiseen liittyvän aloituspaketin tilaamisessa. Idea robottiin tuli esimiehiltä sekä heitä tukevilta yksiköiltä. Esimiehet saivat myös osallistua robotin kehitystyöhön.

– Kehitysohjelman aikana nousi esiin tiettyjä aloituspaketin tilaamiseen liittyviä arkisia haasteita. Joskus esimerkiksi esimies on perjantaina muistanut uuden työntekijän aloittavan maanantaina, eikä kaikkea tarpeellista ole vielä tilattu. Tai sitten esimies ei ole löytänyt kaikkia tilauksessa tarvittavia lomakkeita. StarttISS on kehitetty ratkaisuksi muun muassa näihin käytännön tilanteisiin, kuvailee **Johanna Tanskanen** ISS:n Digital Excellence -yksiköstä.

Niin StarttISS kuin muutkin ohjelmistorobotit työskentelevät tietokoneen ruudulla tai sen taustajärjestelmissä. StarttISS huomaa, kun esimies on palkkaamassa uuden työntekijän. Silloin se lähettää esimiehelle sähköpostin: "Hei, huomasi, että palkkasit Matti Meikäläisen uuteen työsuhteeseen. Tässä linkki, mene tähän portaaliin ja valitse sieltä Matille sopiva aloituspaketti."

Kun esimies on valinnut sopivan paketin, StarttISS tekee paketin mukaiset tilaukset esimerkiksi IT-välineportaalista. Se myös pyytää järjestelmien pääkäyttäjää avaamaan uudelle työntekijälle hänen työkuvansa mukaiset käyttöoikeudet.

– ISS:llä on kymmenittäin erilaisia työtehtäviä, ja robotille on määritelty erilaiset aloituspaketit eri tehtäville. Esimiehille jää enemmän aikaa varsinaiseen esimies- ja asiakastyöhön. Ja auttaa robotti myös IT-järjestelmien pääkäyttäjää; nyt he saavat esimerkiksi kaikki käyttöoikeuksien avaamiseen tarvittavat tiedot kerralla.

Tanskanen korostaa, että StarttISS helpottaa myös tuoreen työntekijän elämää. On mukava tulla uuteen työpaikkaan, kun kaikki tarvittavat laitteet ja oikeudet ovat jo valmiiksi kunnossa.

Johanna Tanskanen toimii projektipäällikkönä ohjelmistorobottiin alueella.

– Työhön kuuluu paljon muutakin kuin teknologiaa. Projektin alkuvaiheessa halutaan usein muotoilla liiketoimintaprosessia käyttäjäystävällisempään suuntaan. Tätä teemme yhdessä liiketoimintayksiköiden kanssa. Esimerkiksi StarttISS-projektissa pidimme useita työpajoja esimiehille. Sen jälkeen etsimme prosessista tietyn palasen, jonka voi antaa ohjelmistorobotin tehtäväksi. Lopuksi piirrämme ohjelmistorobotille työnkulun ja valvomme, kun kumppani koodaa robotin.

Lähitulevaisuudessa StarttISS saa rinnalleen kollegoja. VaihtISS auttaa esimiestä tilanteissa, joissa työntekijä vaihtaa työtehtävää tai yksikköä ISS:n sisällä. Se yksinkertaistaa käyttöoikeuksien hallinnointia sekä liittymien ja työvälineiden siirtoa uusille kustannuspaikoille. StoppISS puolestaan sujuvoittaa esimerkiksi liittymien ja käyttöoikeuksien sulkemista.

ISS:n henkilöstöjohtaja **Sari Suono-Rasehorn** kannustaa esimiehiä kertomaan tarpeistaan ja antamaan palautetta myös jatkossa.

– Uusien ohjelmistorobottien ja digitaalisten ratkaisujen käyttöönotto tukee suoraan niitä asioita, joita ISS:n strategiseen suunnitelmaan on kirjattu. Yksi ISS:n viidestä strategisesta painopisteestä on ihmiset. Kun siirrämme tietyt rutiinit roboteille, pystymme keskittämään huomion paremmin ihmisiin – asiakkaisiin sekä työntekijöihin, Suono-Rasehorn korostaa.

# Digitaalisuus

*Keräämämme datan avulla  
kykenemme ymmärtämään*

*paremmin kiinteistöä ja sen  
olosuhteita.*

Digitalisaatio on muotoillut palveluliiketoiminnan ja kiinteistöpalvelualan monimuotoisuutta nopealla tahdilla. Varsinkin vuosi 2020 on osoittanut reagoinnin tärkeyden ja nostanut kyvykkyyden palveluliiketoiminnan kohdentamiseen reaaliaikaiseen tarpeeseen perustuen aivan uudelle tasolle. Suurena globaalina toimijana haluamme kantaa vastuamme ja olla etujoukoissa kehittämässä tapoja ja toimintamalleja, joilla mahdollistamme sujuvan työskentelyn niin asiakasrajapinnassa työskenteleville

palveluammattilaisillemme kuin tukiyksiköillemme ja liiketoimintajohdolle. Sujuvampi työskentely näkyy asiakkaalle yhä parempana palveluna. Näitä tukeakseen ISS onkin kehittänyt 2020 loppuvuoden aikana mm. kiinteistöjen loppukäyttäjille suunnatun mobiiliapplikaation, joka tullaan julkaisemaan alkuvuodesta 2021.

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

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

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

^ SULJE CASE

Uusi Aromi helpottaa keittiön arkea ja ruokahävikin vähentämistä



Tuotannonohjausjärjestelmä Aromin ansiosta ISS:n ravintoloiden esimiehet voivat keskittyä olennaiseen: makoisaan ruokaan. Pian käyttöön saadaan Aromin uusi versio, joka tekee ruokalistasuunnittelusta ja ruokahävikin vähentämisestä entistä helpompaa.

---

Aromi on ohjannut ISS-ravintoloiden keittiöiden työtä jo vuodesta 2011. Kyseessä on suunnittelutyökalu, jonka avulla rakennetaan ruokalistat ja ohjataan tuotantoa keittiöissä. Vuoden 2021 aikana ISS:n lähes sadassa ravintolassa otetaan käyttöön Aromin uusi versio.

– Viideltä pilottikohteelta saadun palautteen perusteella käyttökokemus vaikuttaa todella selkeältä. Etenkin ruokalistan suunnittelu on jatkossa entistäkin helpompaa, Aromin käyttöönoton parissa työskentelevä ISS:n projektityöntekijä **Justus Blomberg** sanoo.

Ruokalistan suunnittelu alkaa syklin valinnasta. Tavallisesti ruokalistat noudattavat neljän tai kuuden viikon sykliä. Ravintoloiden esimiehet vievät Aromiin reseptit ja kiinnittävät ne ruokalistalle.

Listalle lisätään ne ateriat, joita ravintolassa tarjotaan, lounaan lisäksi esimerkiksi aamiainen ja päivällinen. Kun pohja on valmis, voi kullekin päivälle lataa reseptit.

– Käyttäjät voivat eritellä, mitä lounaaseen kuuluu. Onko energialisäkettä, kasvislisäkettä, salaattia, leipä- tai juomapöytää, lounaalle kasvisvaihtoehtoa, salaattilounasta tai keittolounasta, Blomberg listaa.

Vaikka Aromia käyttävät pääasiassa ravintolapäälliköt, siellä asuvaa tietoa hyödyntävät myös kokit. Järjestelmästä voi tulostaa reseptejä, ja uudessa versiossa reseptit saa näkyviin suoraan tabletille, jos kokilla on sellainen käytössään. Siten kokki voi tarkastella reseptiä ja tuotettavia ruokamääriä suoraan ruudulta.

– Uudessa versiossa järjestelmään viedyistä tuotteista saadaan myös kattavat allergeeni- ja ravintoainetiedot, Blomberg sanoo.

– Uusi toiminnallisuus ja samalla yksi isoimmista muutoksista on myös hankinta. Nyt kaikki tuotteet löytyvät Aromista ja tilaukset tehdään suoraan järjestelmässä.

Aromi luo ruokalistan perusteella automaattisesti tilauspohjat. Oletusannoskokojen ja ennakoidun asiakasmäärän perusteella järjestelmä arvioi esimiehen puolesta raaka-aineiden määrät. Esimiehen työ helpottuu ja aikaa säästyy.

Uusi Aromi otetaan käyttöön kaikissa ISS:n toimipaikoissa vuoden 2021 aikana. Hyvät ideat saadaan kiertoön, ja ravintolat voivat hyödyntää kaikkia järjestelmässä olevia reseptejä. Jos yksi ravintola lisää uuden reseptin, muut voivat testata samaa.

– Uusi versio on kätevä, sillä se automatisoi tuotantoprosessia. Kun ruokalistat kerran suunnittelee hyvin, aikaa jää itse tekemiseen ja palvelun tuottamiseen. Aromin reseptiikka on myös taatusti testattua ja toimivaa, eikä jokaisen toimipaikan tarvitse välttämättä itse kokeilla kaikkea, Blomberg sanoo. Tuotannonohjausjärjestelmä edistää ravintolapalveluiden vastuullisuutta, sillä sen avulla kyetään ennakoimaan ruokahävikkiä ja estämään sen syntyä. Aromiin kirjataan tuotannosta ja asiakkaiden lautasilta tuleva hävikki. Kun samaa reseptiä käytetään uudelleen, järjestelmä näyttää viimeksi syntyneen hävikin määrän.

– Aromi auttaa siis korjaamaan tuotantomäärää. Reseptit on suunniteltu tietyille annoskoolle, ja kun niitä noudatetaan, ylituotantoa ei pitäisi syntyä, Blomberg kertoo.

Blomberg lisää, että kehitteillä on ominaisuus, joka kertoo jokaisen tuotteen hiilijalanjäljen. Tällöin myös asiakkaalle voidaan kertoa hänen syömänsä annoksen ja ruoan ilmastovaikutuksista.

---

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

---

Kiinteistöjen käytönaikaisella ylläpidolla voidaan tehdä merkittäviä ilmastotokeja, 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.

ISS:n 8 000 ammattilaista vaikuttavat päivittäin työllään niin ympäristöön kuin ihmisten hyvinvointiin ja terveyteen. Koska kiinteistöt muodostavat noin kolmanneksen Suomen energiankulutuksesta ja

kasvihuonekaasupäästöistä, ovat toimenpiteet olemassa olevan kiinteistökannan ympäristövaikutusten minimoimiseksi välttämättömiä.

Vuoden 2020 aikana toteutimme palveluidemme hiilijalanjälkilaskennan, jonka pohjalta asetimme oman ilmastotavoitteen olla hiilineutraali vuonna 2035 ja laadimme hiilitiekartan sekä toimenpideohjelmat tavoitteemme saavuttamiseksi. Hiilijalanjälkilaskenta perustuu *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standardiin*, ja laskenta toteutettiin yhdessä Clonet Oy:n asiantuntijoiden kanssa. Toteuttamalla siivous-, ravintola- ja kiinteistön ylläpitopalveluita CO<sub>2</sub>-päästöjä vähentäen, materiaalihokkaasti, luonnon monimuotoisuutta ylläpitäen ja kiertotaloutta rakentaen tuemme myös asiakkaidemme hiilineutraaliustavoitteita. Ammattitaitoisesti toteuttamamme palveluratkaisut vaikuttavat lisäksi positiivisesti rakennusten elinkaareen, sisäilman laatuun ja kiinteistövarallisuuden ylläpitoon.

^ SULJE CASE

Palvelut tarpeiden mukaan, myös poikkeusaikana



Kun 90 prosenttia Outotecin työntekijöistä siirtyi keväällä etätöihin, ISS skaalasi palveluitaan ketterästi niin, että ne vastaavat tilanteen vaatimiin tarpeisiin.

---

Outotecin ja ISS:n yli kymmenen vuotta kestänyt yhteistyö on edennyt pisteeseen, etteivät Outotecin kiinteistöjohtaja **Erkko Malinen** ja ISS:n asiakkuusjohtaja **Anssi Kuosmanen** juuri enää pidä virallisia palavereja. He tapaavat mieluummin rennosti kahvikupin äärellä Outotecin Espoon toimipisteessä, jossa



Kuosmanen tekee usein myös itse töitä.

Poikkeustilanteesta huolimatta päivittäinen yhteydenpito on jatkunut lähes normaalisti. Palveluita on mukautettu Outotecin tarpeisiin, ja muuttuviin tilanteisiin ollaan valmiita reagoimaan nopeallakin aikataululla.

– ISS:n palveluiden mukauttaminen poikkeustilaan tapahtui kiitettävän ketterästi, Malinen toteaa.

Outotecin ja ISS:n yhteistyö sai alkunsa vuonna 2010, mutta jo ennen sitä Outotec osti ISS:n palveluita Outokummun kampuksen kautta. Yhteistyö on laajentunut, ja nykyisin ISS tuottaa palveluja Lappeenrannan, Espoon ja Outokummun toimipisteille. Palveluihin kuuluvat aulapalvelut, siivous, kunnossapito ja tilamuutospalvelut, joita Malinen ja Kuosmanen nimittävät handyman-palveluiksi.

Uusimpia palvelulisäyksiä ovat energianhallinta ja Espoon toimipisteen ravintolapalvelut.

– Toteutimme yhteistyössä tilamuutosremontin, ja ravintola aukesi 2020. Ravintola on näkyvä osa asiakaskokemusta ja siellä ansaitaan paikka asiakkaan arjessa joka päivä, lounas kerrallaan, Kuosmanen kertoo.

– Se on myös se maistuva osa asiakaskokemusta. Toimipiste sijaitsee Isoa Omenaa vastapäätä, joten sijainti on ravintolalle haastava. Palaute on kuitenkin ollut poikkeuksetta hyvää ja Happy or Not -tutkimuksen tulokset ovat huippuluokkaa, Malinen lisää.

Kun siirtyminen poikkeustilaan tuli ajankohtaiseksi, ravintolassa reagoitiin heti ja varmistettiin ruokahuollon pysyvyys. Ensin siirryttiin buffetista annosruokailuun ja tehostettiin kontaktin välttämistä. Kun lähes 90 prosenttia toimipisteen työntekijöistä siirtyi etätoimistolle, ISS:n ravintolapäällikkö Osku Toivanen kehitti jumISSa-palvelun, jonka avulla Outotecin työntekijät voivat tilata lounaat kotiovelle.

– Meille oli suuri yllätys, kuinka hyvin etätyön tekeminen järjestyi niin isolle osalle työntekijöitä. Olemme lainanneet työntekijöille työtuoleja ja näyttöjä, jotta työ kotitoimistolla sujuisi ergonomisesti. Kotiin tilattavat lounaat edesauttavat nekin työn arjen sujumista, Malinen toteaa.

Lisäksi siivousta on tehostettu ja vastaavasti aulapalveluita hoidetaan pienemmällä miehityksellä. Koska läsnä olevien työntekijöiden määrä on radikaalisti pienempi kuin normaalioloissa, on osa työtiloista suljettu kokonaan.

– Olemme poistaneet käytöstä 60 prosenttia tiloista, minkä ansiosta kiinteistön energiankulutus on huomattavasti pienempi, Malinen kertoo.

– Olemme myös järjestelleet töitä uusiksi ja hoitaneet nyt hommia, jotka usein tehdään myöhemmin kesällä, esimerkiksi ikkunanpesu. Vaikka kiinteistön käyttöaste on laskenut, tulee kiinteistöhuollon tehtävät silti hoitaa ja tilat pitää siisteinä ja turvallisina, Kuosmanen kertoo.

Maliselle mahdollisuus skaalata palvelukokonaisuutta muuttuvien tarpeiden mukaan on ollut poikkeustilanteessa erityisen tärkeää. Kun poikkeustila poistuu, on aika tarkastella jälleen palvelukokonaisuutta ja miettiä sen hetkisiä tarpeita.

## 2.4.1 Kiinteistön ylläpitopalveluilla kohti kiinteistöjen hiilineutraaliutta

Kiinteistöjen energiatehokkuus ja olosuhteiden hallinta ovat keskeisessä asemassa asiakkaille räätälöitävissä palvelukokonaisuuksissa. Palveluratkaisujen tulokset näkyvät konkreettisesti asiakkaan energian- ja vedenkulutuksessa, päästöjen vähentymisenä sekä erilaisina kiertotalousratkaisuina.

Palveluratkaisuillamme vaikutamme noin 1 TWh:n suuruiseen energiankulutukseen ja sen aiheuttamiin CO<sub>2</sub>-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.





ISS on jo vuosikymmenen ajan huolehtinut koko yhteiskuntamme kannalta oleellisen toimijan, Erillisverkkojen, tilojen toimivuudesta. Edes poikkeustila ei tätä kumppanuutta hetkauta.

---

ISS Palveluiden ja Suomen Erillisverkkojen kymmenisen vuotta kestänyt yhteistyö kattaa noin 15 "kolokohdetta" ympäri Suomen. Nämä kohteet ovat maan alla sijaitsevia suuria laitesuojakiinteistöjä, joiden tarkka sijainti on hyvästä syystä salainen. Erillisverkot on valtion omistama yhtiö, joka varmistaa yhteiskunnan kannalta kriittistä johtamista.

– Meillä on kymmenien tuhansien neliöiden edestä tila- ja konesaliiketoimintaa.

Tiloja on aina Lapista Etelä-Suomeen, ja ne kätkevät sisäänsä niin valtionhallinnon kuin kaupallisten yritysten tietoliikenneyhteydet mahdollistavia laitteita ja järjestelmiä, Erillisverkkojen ylläpitotoiminnasta vastaava **Esa Wörlin** kertoo.

ISS:n tehtävänä on varmistaa näiden tärkeiden tilojen kiinteistöjärjestelmien häiriöttömyys. Yhteistyö kattaa koko talotekniikan ylläpidon ja viankorjauksen sekä taloteknisten laitteiden elinkaarihallintaan liittyviä investointeja. Asiakkuuspäällikkö **Pasi Auvinen** vastaa yhteistyössä operatiivisesta toiminnasta.

– Kyseessä on laaja kumppanuus; ISS tuottaa Erillisverkoille palveluita aina taloteknisistä huolloista kohteiden siivoukseen ja valvomopalveluista päivystykseen. Me tuotamme kohteisiin oikeastaan kaikki muut palvelut paitsi kehäluokitukset ja vartiointin, Auvinen luettelee.

– Näiden rinnalla olemme viimeisimpänä solmineet sopimuksen varavoimakoneiden koekäytöistä sekä konesaleihin liittyvistä asennuspalveluista, Wörlin kertoo.

Erillisverkkojen toimiala asettaa yhteistyölle tiukat vaatimukset. Kumppanuudessa ollaan tarkkoja siitä, että yhteiskunnan toimivuudelle tärkeät kohteet säilyvät turvassa ja niistä pidetään hyvää huolta. Tästä syystä jokaiselle asiakkuudessa työskentelevälle ISS:läiselle on tehty turvaselvitys ja heitä sitoo salassapitosopimus. Tiimi on sitoutunut ja kokee työnsä tärkeäksi.

– Tässä asiakkuudessa tiimiläisten vaihtuvuus on ollut hyvin pientä. Suurin osa työntekijöistä on työskennellyt samassa kohteessa useita vuosia, ja heille tämän työn tekeminen kunnolla on sydämen asia,

Auvinen painottaa.

Erillisverkkojen kohteissa työskentelee suuri joukko ISS:läisiä, kuten tekniikan ammattilaisia ja laitospuolen erityisosaajia. Asiakkuuden hoidossa on vahvasti mukana myös ISS:n olosuhde- ja energianhallintakeskus.

– Olosuhde- ja energianhallintakeskuksen ympärivuorokautinen kiinteistövalvomo tarkkailee ja analysoi laitteiden toimintaa etänä. Keskus välittää mahdolliset hälytykset tarvittaessa kentälle, ja tarvittaessa päivystäjä saapuu tarkastamaan kohteen mihin kellonaikaan tahansa, Auvinen kertoo.

– Tarvitsemme vakaata ja ammattitaitoista kumppania ylläpitotoimintaan. Koska Erillisverkkojen tilojen läpi kulkeva tietoliikenne on kriittistä sekä viranomaisten että kansalaisten kannalta, toiminnan on oltava katkotonta. ISS:n 24/7-periaatteella toimivat valvonta- ja viankorjauspalvelut ovatkin meidän näkökulmastamme erittäin oleellisia, Wörlin sanoo.

Koronaviruksen aiheuttama poikkeustila on vaikuttanut Erillisverkkojen omaan toimintaan kohtalaisen vähän.

– Poikkeustilanteisiin varautuminen on osasy olemassaoloomme, eikä tilanne siksi ole meitä pahemmin ravisuttanut. Laitetilamme on rakennettu kriisejä varten. Järjestelmämme on lähtökohtaisesti kahdennettu, eli esimerkiksi laitteiston vikaantuminen ei vielä haittaa toimintaa, Wörlin kertoo.

Yhteydenpitoon ISS:n ja Erillisverkkojen välille poikkeustila on kuitenkin tuonut uusia piirteitä.

– Nyt päivitämme varautumissuunnitelmaamme asiakkaalle aiempaa useammin, kerran viikossa. Suunnitelmassa kerromme muun muassa mahdolliset sairast- tai karanteenitapaukset. Aktiivisen raportoinnin ansiosta osaamme varautua muuttuviin tilanteisiin, Auvinen kertoo.

## 2.4.2 Kiinteistön energiankulutus hallintaan

Kiinteistön energiatehokkuuden ja sisäilmaolosuhteiden optimointi edellyttää ennakoivaa työtä ja jatkuvaa olosuhteiden hallintaa sekä reagoimista havaittuihin poikkeamiin. Ratkaisumme tähän on ISS:n kokonaispalveluratkaisu, joka perustuu asiakkaan prosessien ja taloteknisten laitteistojen kokonaisvaltaiseen hallintaan tiedolla johtamisen ja jatkuvan parantamisen keinoin. Palvelu muodostuu kiinteistönhoitajan päivittäisestä työstä asiakaskohteessa, ISS HUBin 24/7-etävalvonnasta sekä taloteknisten erikosisaajien 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 2020 ISS HUBissa oli kiinni yli 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 2020 yli 23 000 havaintoa ja kehitysehdotusta liittyen kiinteistöjen taloteknisiin järjestelmiin ja laitteisiin.

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

Kiinteistön omistajalle hyödyt näkyvät energiakustannusten ja kiinteistön korjausvelan pienenemisenä. Kiinteistön käyttäjille palvelu konkretisoituu esimerkiksi miellyttävillä lämpö-, valaistus- ja sisäilmaolosuhteilla, mikä mahdollistaa toimivat ja tehokkaat olosuhteet niin työntekoon kuin muihinkin käyttötarkoituksiin.

[Lue lisää ISS HUBista.](#)



Kuopiossa pyöritetään ainutlaatuista yksikköä: olosuhde- ja energianhallintakeskusta, jonka yhteydessä toimii ympärivuorokautinen kiinteistövalvomo. Tällä toimintamallilla ISS Palvelut luo merkittäviä säästöjä niin ympäristölle kuin asiakkaan kukkarollekin.

---

Kuopiossa, kymmeniä metrejä maan alla, sijaitsee ISS Palveluiden olosuhde- ja energianhallintakeskus. Se on olennainen osa ISS:n energianhallintapalvelun kokonaisuutta, jossa kiinteistönhoitaja, keskuksen etävalvonta sekä talotekniikan ammattilaiset turvaavat asiakkaan kiinteistön ja sen olosuhteiden toimivuuden energiatehokkuutta optimoimalla. Olosuhde- ja energianhallintakeskuksessa työskentelee yhteensä 19 kiinteistöalan ammattilaista.

– Tiivistetysti sanottuna keskus valvoo ja tarvittaessa hallinnoi kohdekiinteistöjen energiankulutusta ja sisäilman olosuhteita. Nämä kaksi eivät ole toisiaan poissulkevia: hyvät sisäilman olosuhteet voidaan tuottaa energiatehokkaasti, ja tähän me pyrimme, palvelupäällikkö **Antti Laitila** sanoo.

Energianhallinnalla on kauaskantoiset vaikutukset – sen avulla voidaan säästää niin rahaa kuin ympäristöäkin.

– Energiatehokkuudella on suora yhteys ympäristövaikutuksiin. Mitä optimoidumpaa energiankulutus on, sitä vähemmän päästöjä toiminnasta syntyy. Kulutusta hallitsemalla voidaan siis toimia ympäristöystävällisemmin, mikä puolestaan on tärkeä arvo asiakkaillemme, summaa keskuksen toinen palvelupäällikkö **Pekka Kääriäinen**.

ISS hyödyntää ISO 50001 -sertifikaattia, joka on työkalu tehokkaaseen energianhallintaan ja sen johtamiseen. Toiminta on standardoitu sertifikaatin mukaisesti.

Olosuhde- ja energianhallintakeskuksen asiantuntijat tuntevat kohteidensa talotekniset järjestelmät kuin omat taskunsa. Kohteita on aina Pohjois-Suomesta pääkaupunkiseudulle asti, kiinteistöistä kokonaisten kaupunkien ulkovalaistuksiin. Työn ytimessä ovat etäkäyttöjärjestelmät ja kiinteistöjen rakennusautomaatio.

– Asiantuntijamme tekevät etäkäytön avulla havaintoja kohteiden järjestelmistä. Käytännössä he käyvät järjestelmien toiminnan säännöllisesti läpi tarkalla kammalla. Havaintonsa he raportoivat kentälle eli meidän vastapelurillemme, joka on kohdekiinteistön ylläpito-organisaatio. Siihen kuuluvat usein kohteen kiinteistönhoitaja ja esimies sekä tekniset palvelut, Laitila kertoo.

Energianhallinnan tarpeisiin vaikuttaa moni asia.

– Vuodenajan mukaan keskuksessa tarkkaillaan hieman eri asioita. Ääriolosuhteet ja esimerkiksi myrskyt vaikuttavat suoraan hälytysten ja tehtävien määrään, Kääriäinen toteaa.

Myös esimerkiksi yöajan seurannalla voi olla tärkeä merkitys energiankulutuksen tehostamiselle.

– Pääsääntöisesti kiinteistön oman automaatiojärjestelmän pitäisi huolehtia siitä, että yöllä ilmanvaihtoa ajetaan pienemmälle, valot sammuvat ja kulutus pienenee, Laitila kertoo.

Tammikuusta 2020 lähtien keskuksessa on toiminut energianhallinnan tiimin lisäksi kiinteistövalvomon tiimi. Liittämällä kiinteistövalvomon keskuksen yhteyteen ISS:llä on onnistuttu sujuvoittamaan yhteistyötä kiinteistönhoidon ja energianhallinnan toimintojen välillä.

– Tämä on ainutlaatuinen malli Suomen mittakaavassa ja harvinainen maailmallakin. Koska meillä kiinteistövalvomo- ja energianhallintatiimit toimivat samoissa tiloissa, pystymme rakennusautomaation etäkäytöllä analysoimaan hälytystä: tarvitaanko paikalle päivystäjä, voidaanko asian ratkaiseminen siirtää seuraavaan päivään vai voidaanko se ratkaista jopa etänä. Toimintamalli vähentää turhia paikan päälle hälytyksiä, Laitila selvittää.

Välimatkat päivystäjän kohteiden välillä ovat usein pitkiä, ja tällöin on merkittävä etu siitä, että hälytyksiä voidaan analysoida etänä.

– Etäkäytöllä voi saavuttaa merkittävät säästöt: päivystyskäynnit vähenevät ja lasku pienenee, Kääriäinen tiivistää.

## 2.4.3 Puhtaasti parempi siivouspalvelu

Vuosi 2020 alkoi ISS:n siivouspalveluissa uuden, kemikaalivapaata siivousta tukevan tuotteen lanseeraamisella; otimme valikoimaamme Tersanon otsonoidun veden. Innovaation hyödyntäminen jäi kuitenkin alussa vähäiseksi, kun pääsimmekin kaikki huolehtimaan asiakkaidemme terveydestä ja turvallisuudesta kehittämällä menetelmiä koronasiivoukseen ja käsihygieniaan. Olemme kouluttaneet henkilöstöämme altistumisten hallintaan sekä kosketuskohtien oikeaoppiseen siivoukseen pandemiatilanteessa. Huolehtimalla oman henkilöstömme suojautumisesta ja menetelmien hallinnasta olemme voineet varmistaa pintojen puhtauden ja tilojen hygieenisyyden myös asiakaskohteissamme.

Vuoden aikana siivouskonseptimme täydentyi myös valokatalyysipinnoitteella sekä sisäilmasta bakteereja ja viruksia eliminoivilla ilmanpuhdistimilla. Onnistuimme siis hakemaan myös ympäristömyötäisiä vaihtoehtoja desinfiointiaineiden käytölle. Koronaviruksen leviämisen ehkäisy toi haasteen, josta selviytyminen osoitti organisaatiomme ketteryyden ja joustavuuden.

### Kemikaalivapaa ylläpitosiivous on parasta ympäristön huomioimista

Kemikaalivapaa siivous on ollut nyt käytössämme muutaman vuoden. 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 ja mikrokuitutuotteiden avulla.

Kemikaalivapaa siivous soveltuu kaikkiin tiloihin ja kaikenlaisille pinnoille, erityisesti kaikkien kosketuskohtien ja tasopintojen siivoukseen. Otsonoidulla vedellä on todistetusti desinfioiva vaikutus, joten se soveltuu myös tehostettuun kosketuskohtien pyyhintään, jota on vuoden 2020 aikana toteutettu useassa asiakaskohteessamme.

### Menetelmän hyödyt

Puhtaamat pinnat, yksinkertainen siivousprosessi, ei kemikaalikertymiä pinnoilla, turvallinen kaikille pinnoille sekä työntekijöille, vähäisempi vedenkulutus ja nopeampi siivousprosessi, vähemmän muovi- ja pakkausjätettä, vähemmän kemikaalijäämiä vesistöön – kaikkea tätä on tarjolla, kun siivouksessa ei käytetä puhdistusaineita.

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

Siivouspalvelumme sai myös uuden robottikaverin vuoden 2020 lopulla, kun kohteisiimme tuli tekstiililattioiden imurointiin tehokas ja helppokäyttöinen robotti-imuri Whiz. Whiz tehostaa palveluamme ja parantaa omalta osaltaan sisäilmaa. Whizin avulla henkilöstömme työaikaa vapautuu tärkeämpiin tehtäviin, kuten kosketuskohtien pyyhintään ja yläpölyjen poistoon.

## 2.4.4 Vastuullista ruokailua

Vuosi 2020 laittoi meidät ISS:n ravintolapalveluissa panostamaan entistä enemmän asiakkaiden turvalliseen ruokailukokemukseen. Samalla kehitimme palvelujamme vastaamaan entistä enemmän asiakkaidemme uudistuneisiin työskentelytapoihin.

Jokaisessa ravintolassamme turvallista ravintola-asiointia ohjaamaan nimettiin hygienialähettiläitä. Asiakasturvallisuus varmistettiin tiukennetuin hygieniaohteistuksin sekä lisäämällä mukaan ostettavia ruokavaihtoehtoja. Ravintolamme viestivät toteutetuista toimista aktiivisesti viranomaisohjeiden ja -suositusten muuttuessa, jotta asiakkailla oli jatkuvasti turvana parhaat toimintatavat. Kasvomaskit ja käsidesit tulivat tutuiksi myös meidän ravintolasaleissamme. Asiakasturvallisuuden kasvattamiseksi otimme kaikissa ravintoloissamme käyttöön digitalisoidun omavalvontajärjestelmän, jonka avulla omavalvonnastamme tuli entistä läpinäkyvämpää ja siten toiminnastamme kaikissa ravintoloissa vieläkin vastuullisempaa.

---

*Jokaisessa ravintolassamme turvallista ravintola-asiointia ohjaamaan nimettiin hygienialähettiläitä.*

---

Poikkeuksellinen vuosi laittoi koko ravintola-alan ahtaalle. Me ISS:n ravintolapalveluissa toimimme vastuullisesti, onnistuimme turvaamaan ravintolahenkilöstömme toimeentulon mahdollisimman hyvin ja välttyimme suurilta irtisanomisilta. Lisäksi paikalliset lomautukset hoidettiin tasapuolisesti ja niin, että ravintoloiden henkilökunta oli lomautettuna kierrätetysti.

### **Luomme kestävää ruokakulttuuria**

Poikkeusvuoden erityismuutosten viedessä huomiota jatkoimme meille tärkeiden vastuullisuustoimien eteenpäin vientiä ja toteutusta. ISS Palveluilla on tavoite olla hiilineutraali vuoteen 2035 mennessä. Raaka-ainevalinnat ja moderni reseptiikka ovat avainasemassa kestäväen ruokakulttuurin luomisessa sekä kulutus- ja makutottumuksien uudistamisessa:

- Kestävät raaka-ainevalinnat ja niiden jäljitettävyyys muodostavat perustan ISS:n toiminnassa.
- Valmistamamme ruoka on turvallista, ja tunnemme käyttämiemme raaka-aineiden alkuperän.
- Käytämme kotimaisia raaka-aineita, lähi- ja luomutuotteita sekä erilaisia sertifioituja raaka-aineita.
- Käyttämämme kalatuotteet ovat WWF:n suositusten mukaisia tai MSC- ja ASC-sertifioituja.
- 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 kasvikunnan 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.

Lisäksi ruokahävikin hallinta on suuressa osassa, kun halutaan pienentää ruokailusta aiheutuvaa ilmastotaakkaa: heittämällä vähemmän ruokaa lautaselta roskeen hiilijalanjälki pienenee. Vähennämme ruokahävikin määrää huolellisella ruokalistan suunnittelulla, ruoan valmistuksen jaksottamisella, oikeanlaisella valmistusprosessilla sekä huolellisella ruoan säilytyksellä. Ruoan valmistuksessa syntyvä ruokahävikki minimoidaan ammattikeittiöille kehitetyllä sovelluksella, joka oppii tunnistamaan keittiössä syntyvän ruokahävikin raaka-aineittain ja mahdollistaa hävikin minimoimisesta aiheutuneiden CO<sub>2</sub>-päästöjen laskennan.

Opastamme ruokailijoitamme kiinnittämään huomiota sopivaan annoskokoon ja rohkaisemme miettimään hävikin vähentämistä omissa valinnoissa. Tarjoamme asiakkaillemme myös mahdollisuuden ostaa hävikkiruokaa kotiin.

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

Laitteiden tarkoituksenmukaisella ja oikea-aikaisella käytöllä sekä järkevillä valmistusmenetelmillä ISS:n ravintoloissa säästetään keittiössä kuluvaa energiaa. Jätteet lajitellaan aina ensisijaisesti materiaali- ja energiatehokkuuteen ja toissijaisesti energiatehokkuuteen. Hankinnassamme huomioidaan pakkausjätteen minimoiminen, ja myös take away -tuotteissamme vältetään turhaa pakkaamista.





Luken tutkimuksen mukaan ravitsemispalvelujen tuottamasta ruuasta noin 20 prosenttia päätyy roskiin. ISS:n ravintoloissa etsitään ruokahävikin lähteitä, jotta tulevaisuudessa ravintolapalvelut ovat entistä kestävämmällä pohjalla.

---

Luonnonvarakeskuksen erityistutkija **Juha-Matti Katajajuuren** mukaan ruokahävikki on kaikista turhinta ympäristökuormitusta.

– Ruoka on tuotettu syötäväksi, tarpeeseen. Jos se päätyy hävikkiin, heitetään samalla hukkaan kaikki resurssit, joita ruoan tuotantoon, kuljetukseen, pakkaukseen, varastointiin ja valmistukseen on kulunut.

Haasteena on, että ruokahävikki syntyy pienistä puroista. Jos Suomessa lasketaan yhteen kaikki ruokaketjun hävikkivirrat, niistä syntyy saman verran päästöjä kuin 350 000 henkilöauton vuosittain ajamista kilometreistä.

ISS:n tahtotilana on olla kestävän kehityksen talo, mikä korostuu erityisesti ravintolapalveluissa.

– Ruokahävikin vähentäminen on tärkeää asiakkaille, liiketoiminnalle sekä työntekijöille. Ei yksikään ammattikokki halua tehdä ruokaa ja heittää sitä sitten roskiin, ISS:n Ravintolapalveluiden tuotejohtaja **Petri Salminen** toteaa.

ISS Suomi on mukana ISS-konsernin globaalissa hankkeessa, jossa kerätään ja analysoidaan suurenuslasien kanssa tietoa, miten ja mistä ruokahävikkiä syntyy.

– Hyödynnämme hankkeessa palvelumuotoilun touch point -ajattelua sekä lean managementin työkaluja päästäksemme hävikin jäljille. Jo nyt Englannista, Belgiasta ja Hollannista on saatu lupaavia tuloksia, Salminen kertoo.

Suomessa hanke alkaa neljän videoanalytiikkaan perustuvan pilotin voimin. Niiden lisäksi kaikissa ISS:n ravintoloissa pidetään kirjaa syntyvästä hävikistä.

– Lounasbuffetit ovat erityisen haastavia hävikin kannalta. Pilottikohteissa keittiöiden roskakorien ylle kiinnitetään älykkäät Winnow-videokamerat, jotka oppivat tunnistamaan roskiin menevät ainekset ja keräävät datan talteen. Näin näemme, mistä hävikki syntyy, eikä sitä tarvitse arvailla.

Hankkeessa on hahmotettu seitsemän askelta, joiden kautta hävikin syntyyyn voidaan vaikuttaa ISS:n ravintolapalveluissa.

– Kaikki lähtee ruokalistan suunnittelusta. Useassa ravintolassa on kuuden viikon kiertävä lista. Tarkastelemme, miten eri raaka-aineita hyödynnetään. Listalla ei esimerkiksi ole fiksua pitää aineista, jota

käytetään vain kerran kuudessa viikossa.

Ruokalistan suunnittelu vaikuttaa suoraan tehtäviin hankintoihin, kuten pakkauskokoihin ja ostoeriin. Hävikin kannalta on olennaista esimerkiksi miettiä, tilataanko parsakaali kokonaisena vai kukintoina.

– Varastohävikkiä syntyy, jos raaka-ainetta käytetään harvoin ja pakkauskoko on iso. Varastonhallinta ja ajantasainen tieto varaston sisällöstä onkin hankinnan jälkeen seuraavana tarkastelun kohteena.

Keittiössä tarkastellaan paitsi ruoanlaiton tapoja ja valmistusmenetelmiä, myös valmistuseriä.

– Olemme pohtineet muun muassa sitä, onko asiakaskokemuksen kannalta haasteellista, jos jokin ruoka on loppu kello yhdeltä. Loppuneen ruoan korvaaminen toisella, joka syntyy keittiöstä löytyvistä perusraaka-aineista, auttaisi ruokahävikin minimoimisessa.

Ravintolalla on oltava myös hyvä arvio lounasruokailijoiden määrästä sekä siitä, mitä lautaselle päätyy eniten. Arvausten tueksi pilottihankkeessa syntyy dataa, jonka avulla arvioista tulee yhä tarkempia. Se näkyy hävikin määrässä sekä asiakaskokemuksessa.

Viimeinen vaihe ravintolapalveluiden prosessin tarkastelussa suuntautuu asiakkaisiin ja siihen, miten asiakkaiden lautasille päätyisi aina vain sen verran ruokaa, ettei lautashävikkiä syntyisi.

– Meidän mantramme on, että santsaa, jos on nälkä! Usein silmät syövät enemmän kuin vatsa vetää, Salminen muistuttaa.

## 2.4.5 Jätehuolto- ja kierrätyspalvelut

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

Jätehuoltopalvelumme sisältää keräysvälineet, jätteiden tyhjennys- ja käsittelypalvelun sekä kattavan jäteraportoinnin. Lisäksi ISS Ympäristöhoitaja -konseptimme avulla jätteiden sisälogistiikka tehostuu erityisesti tehdas- ja kauppakeskuskohteissa. Ympäristöjohtamisen palvelut täydentävät

palvelupakettiamme, kun ISS:n ympäristöasiantuntijat tukevat asiakasta ympäristöprojekteissa ja -sertifioinneissa.

Jätehuoltopalveluissa palvelumme perustan muodostavat lainsäädäntö sekä kansalliset kiertotaloustavoitteet, mutta aina myös asiakkaiden omat tavoitteet. Noudatamme palvelussamme jätehierarkiaa eli lainsäädännön mukaista jätteiden etusijajärjestystä. Tuemme asiakkaitamme jätteiden määrän vähentämisessä sekä kierrättämisessä. Esimerkiksi metallia voidaan hyödyntää raaka-aineena useita vuosia laadun heikentymättä, ja täydestä 240 litran tietoturvapaperiastiasta saadaan jopa 330 rullaa vessapaperia. \*) Erilaiset hyvitykset arvokkaista jättemateriaaleista kompensoivat asiakkaidemme jätehuollon kuluja. Esimerkiksi metalli, pahvi ja keräyspaperi ovat erilliskerättyinä rahanarvoisia raaka-aineita, joista asiakkaamme hyötyvät taloudellisesti.

Vuonna 2020 koronapandemia vaikutti myös jätehuoltopalveluihin. Kun etätyösuositus vähensi useissa asiakaskohteissa syntyvän jätteen määrää, läsnä oleva henkilöstömme ryhtyi järjestelemään jätteiden tyhjennysrytmejä uudelleen. Laadimme myös ohjeita ja opastimme asiakkaitamme maskijätteiden turvalliseen lajitteluun ja varmistimme, että keräysvälineitä on riittävästi lisääntyneiden ruoan take away -pakkauksien keräämiseen.

Vuonna 2020 keräsimme asiakkuuksistamme yli 120:tä eri jätteajaetta, jotka kaikki toimitettiin turvallisesti jatkokäsittelyyn. Raportointityökalumme avulla asiakas pystyy seuraamaan jätemääriä kuukausi-, kvartaali- ja vuositasolla jätelajeittain, jäteluokittain, loppusijoituskohteittain ja vastaanottolaitoksittain. Lisäksi raportti tarjoaa tietoa jättekustannuksista ja -veroista jätelajeittain ja tuoteryhmittäin. Olennainen osa seurantaa on myös jätteiden kierrätys- ja hyötykäyttöaste. Monipuoliset kaaviot ja taulukot auttavat asiakkaitamme viranomais- ja vastuullisuusraportoinneissa.

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

\*) Lähde: Encore Ympäristöpalvelut

---

*Ympäristöjohtamisen palvelut täydentävät palvelupakettiamme, kun ISS:n ympäristöasiantuntijat tukevat asiakasta ympäristöprojekteissa ja -sertifioinneissa.*

---

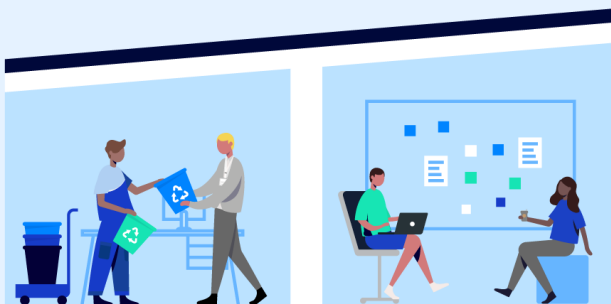


## Jätteiden oikealla lajittelulla hyvät raaka-aineet saadaan talteen ja kiertoon

Kaikkien toimijoiden yhteistyö pienentää jätehuollon hiilijalanjälkeä ja kasvattaa hiilikädenjälkeä

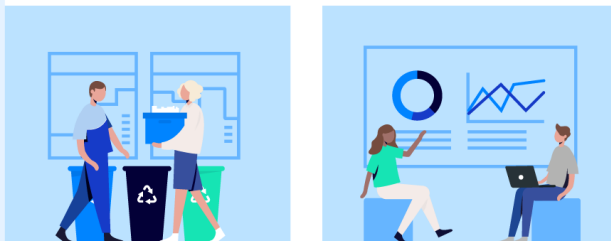
1

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.



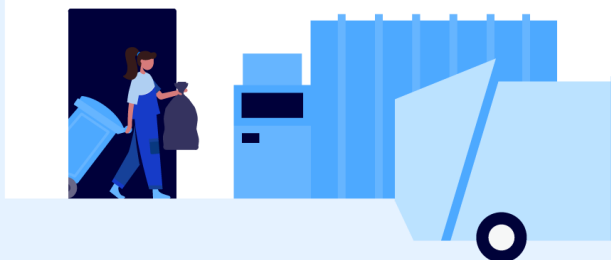
3

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 jätehuollon kumppanin kalustolla.

# Kiinteistön käyttäjien hyvinvointi

*Palvelupolkuajattelu on yhteistä koko ISS-konsernin kanssa.*

ISS pitää Suomen johtavana kiinteistö- ja toimitilapalveluyrityksenä huolta kiinteistöjen kunnosta ja niiden arvon säilymisestä. Tämä on kuitenkin vain toinen puoli palvelukokonaisuutemme vaikuttavuutta. Palvelukokonaisuudellamme on yhä merkittävämpi rooli kiinteistön 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.

Olemme jo muutaman vuoden ajan kutsuneet tätä loppukäyttäjälähtöistä kokonaispalveluratkaisuaamme *ISS Sunny Mondayksi*. Maanantai ei aina ole työssä käyville viikon kohokohta, mutta me teemme työpaikalle saapumisesta ja siellä olemista mahdollisimman toimivaa ja mukavaa. ISS Sunny Monday konkretisoituakin kiinteistön käyttäjän palvelupoluksi: mietimme, miten me ISS-läiset voimme eri kohtaamispisteissä tukea, helpottaa ja ilahduttaa kiinteistön käyttäjän arkea. Palvelupolkuajattelu on yhteistä koko ISS-konsernin kanssa. Palvelutiimimme käytössä on palvelupolun kohtaamispisteisiin liittyviä ohjeistuksia: miten otan esimerkiksi vastaan aulaan saapuvan vieraan.

^ SULJE CASE

Uusi ravintola syntyy kuudessa kuukaudessa



Ravintolan starttiprojekti sujuu ISS:llä saumatta suunnittelusta luovutukseen, kiitos käytössä olevien työkalujen ja huippuunsa hiotun prosessin. Lopputuloksena on ravintola, jolla on kaikki onnistuneen toiminnan edellytykset.

Marras-joulukuun taitteessa Outokummun Tornion-tehtaalle aukeaa 4 uutta ISS:n ravintolaa. Ennen kuin ensimmäiset aamukahvit ja lounaat tarjoillaan, ravintolan avautumisen eteen on tehty töitä jo vähintään kolmen kuukauden ajan. Eikä työ lopu siihen – avajaispäivän jälkeen ravintolan haltuunottoprojekti jatkuu vielä seuraavat kolme kuukautta.

– ISS:llä on haltuunottoa varten ohjeet ja vakiomuotoiset työkalut, joita sovelletaan jokaisessa projektissa, kertoo projektipäällikkö **Minna Oksanen** ISS Food Service Excellence -tiimistä.

Ravintolan haltuunottoa mietitään jo palvelun myyntivaiheessa, mutta varsinainen suunnittelu alkaa, kun projektille nimetään projektipäällikkö. Tämä on vastuussa ravintolan haltuunottoprojektin suunnittelusta, aikatauluista, resursoinnista ja esimerkiksi viestinnästä.

– Selkeän tehtävänjaon ja viestinnän lisäksi yhteisen sävelen löytäminen asiakkaan kanssa on tärkeää alusta pitäen. Mitä aktiivisemmin asiakas osallistuu projektiin, sitä paremmin projekti etenee, Oksanen toteaa.

Outokummun ravintolan aukeamiseen on aikaa yhdeksän viikkoa, ja käynnissä on toteutusvaihe.

– Työntekijöiden rekrytointi on käynnissä. Rekrytointi on erittäin tärkeä osa ravintolan haltuunottoprojektin onnistumista. Ammattitaitoiset työntekijät, jotka ehditään perehdyttää hyvin, ovat onnistumisen edellytys.

Ammattilaisten lisäksi avainasemassa on itse ruoka. Palvelukuvausten ja myytyjen konseptien pohjalta laaditaan muun muassa tuotevalikoimat ja ruokalistat. Listalta pitää löytyä myös ne perinteiset suosikkiannokset, joita asiakkaat ovat tottuneet syömään lounaalla vuosien ajan.

Vähintään kuusi viikkoa ennen ravintolan avajaisia hankitaan välineet, astiat, koneet, työasut, kassat ja esimerkiksi puhelimet. Viikkoa ennen käynnistetään työntekijöiden kohdekohtaiset perehdytykset ja tehostetaan viestintää joka suuntaan. Avautumista edeltävinä päivinä on puolestaan aika tehdä esivalmisteluja sekä laittaa ravintoloiden keittiöt ja salit kuntoon.

– Ravintolan avauksessa on mukana myös tukiyksikön perehdyttäjiä Service Excellence-yksiköstä. He varmistavat, että kaikki sujuu sopimuksen ja suunnitelmien mukaisesti.

Usein ravintolatilojen ilmeeseen tehdään muutoksia, joilla parannetaan tilojen viihtyvyyttä ja toiminnallisuutta ja jotka myös tukevat myytyä konseptia. Tilamuutosprojekteista vastaavat ISS:n tilapalveluiden sisustusarkkitehdit. Muutoksia voidaan toteuttaa ennen ravintolan avautumista tai myöhemmin toiminnan kehittämisen aikana.

– Outokumpuun suunnitelluista muutoksista suurin osa pyritään toteuttamaan jo viikonlopun aikana ennen ravintolan avautumista ja loput myöhemmin ravintoloiden jo ollessa auki.

Optimointiaikana tehdään päätökset mahdollisista ravintolatoiminnan muutoksista, suunnitellaan korjaavat toimenpiteet ja toteutetaan ne. Tämän jälkeen haltuunottoprojekti päätetään ja asiakkuusjohto ja paikallinen tiimi vastaavat päivittäisestä toiminnasta ja sen jatkuvasta kehittämisestä.

– Tavoite on, että uuden ravintolan toiminta vakiintuu suunnitellulle tasolle. Seuraamme toiminnan tunnuslukuja ja pyrimme analyyseillä varmistamaan muun muassa asiakasyhteistyön onnistumisen, sovitun laadun toteutumisen ja taloudellisen toiminnan edellytykset.

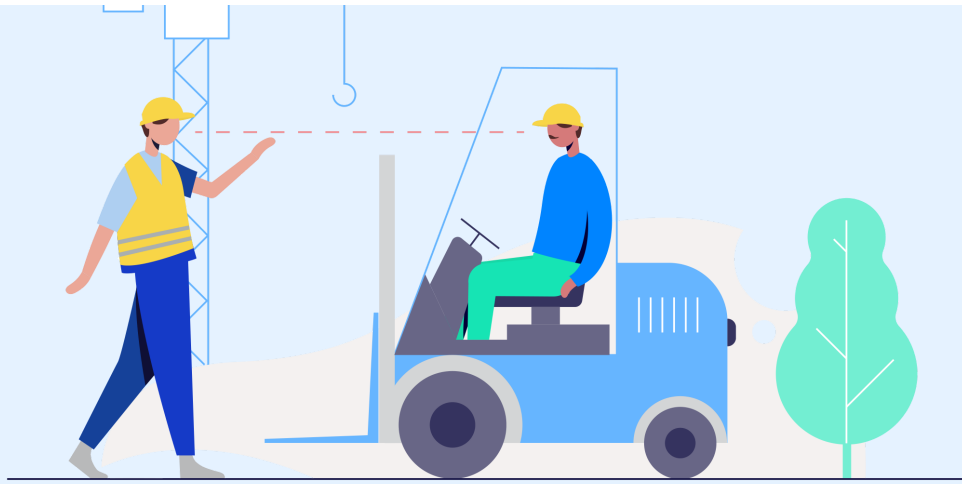
Minna Oksanen korostaa, että selkeän työnjaon ja aikataulussa pysymisen lisäksi hyvän ilmapiirin ja fiiliksen ylläpitäminen on ravintolan haltuunottoprojektin onnistumisen kannalta olennaista.

– Yhdessä tekemisen tunne on tärkeä. Projekteissa on mukana lukuisia ihmisiä, joista osa kaipaa tietoa pala kerrallaan, osa haluaa tuntea kokonaisuuden. Näiden asioiden ja ihmisten huolten huomiointi on tärkeää viestinnän suunnittelun ja ilmapiirin kannalta.

## 2.5.1 Työturvallisuus

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





Työturvallisuus on kokonaisuus, joka rakentuu yhteisistä pelisäännöistä sekä jokapäiväisistä arjen käytännöistä, havainnoista ja teoista. ISS:llä työturvallisuusjohtamisen kulttuuri on viime vuosina kehittynyt isoin harppauksin. Sen ovat huomanneet myös asiakkaat.

---

Jos yritys saa 713 pistettä arvioinnista, jossa kiitettävän suorituksen alaraja on 450 pistettä, yritys tekee monta asiaa oikein. Tämä oli ISS:n tulos alkuvuoden HSEQ-arvioinnissa, jossa käydään kattavasti läpi yrityksen työterveys ja -turvallisuus- (*Health and Safety*), ympäristö- (*Environment*) ja laatuasiat (*Quality*) sekä näiden osa-alueiden linkittyminen yrityksen johtamiseen.

– HSEQ-arvioinnissa on merkittävää se, että siinä asiakkaat ovat mukana arvioimassa yritystä. Edustettuna oli muun muassa oma asiakkaani eli Nokian Renkaat, jolta saimmekin erinomaiset arviot, sanoo liiketoimintajohtaja **Lasse Forsman**.

Forsman on tuloksesta ylpeä jo siksi, että teollisuussegmentissä työturvallisuusasiat saavat erityisen suuren painoarvon. Huonoilla työturvallisuustuloksilla ei pääsisi edes kilpailutuksiin mukaan.

Kehityksen suuntaan on tyytyväinen myös ISS:n työturvallisuusjohtaja **Vesa Suomalainen**.

– Sama auditoija, joka oli arvioimassa ISS:ää nyt, oli mukana myös edellisissä arvioinneissa. Hän näkee positiivisen kehityksemme. Siksi olikin mukavaa lukea raportista muun muassa tällainen kiteytys: ISS on kyennyt kuudessa vuodessa parantamaan juoksuaan, ja tulokset olivat yleisesti ottaen maailmanluokkaa, lainaa Suomalainen.

Millaisia arvoilla, johtamisella ja käytännön toimintatavoilla ISS onnistuu saamaan asiakkaalta huippuarviot turvallisuustyöstään?

– Ehkä eniten viimeisten vuosien aikana muuttunut asia on johdon sitoutuminen työturvallisuusasioihin. Jokainen esimiesasemassa oleva kantaa asiasta vastuun ja käy läpi työturvallisuusasioita tiimeissään, kiittää positiivisista suorituksista ja tarttuu puutteisiin saman tien, Suomalainen linjaa.

Suomalainen kiittää ISS:llä jo aiemmin työskennelleitä työturvallisuusasiantuntijoita, jotka ovat luoneet työturvallisuudelle hyvää pohjaa. Mutta lisäksi tarvitaan paitsi aktiivista viestintää työturvallisuudesta, myös kaikkien ISS:läisten panosta. Työturvallisuus on osa ISS:n henkilöstöstrategiaa.

– Meillä on työturvallisuuteen hyvät käytännöt. Esimiehen on helppo pitää esillä siihen liittyviä asioita – seurata, puuttua ja kannustaa. Työturvallisuusmittareita seurataan, ja asioita tehdään tulosten parantamiseksi. Kaikki pienetkin tapaturmat tutkitaan, ja niistä otetaan opiksi. Työturvallisuuden kehitystä käydään läpi kaikissa johtoryhmän kokouksissa, ja lisäksi joka kuukausi tulee esimiesviesti, jossa käsitellään näitä asioita, myös Lasse Forsman listaa.

Vesa Suomalainen jakaa ISS:n työturvallisuusjohtamisessa viime vuosina tehdyt muutokset kolmeen kohtaan. Niistä ensimmäinen liittyy johtamisjärjestelmään. Työ- ja turvallisuusohjeita parannetaan jatkuvasti, ja työturvallisuus on otettu mukaan niin johtoryhmän palaveriin, strategiaan mittareihin kuin kehityskeskusteluihin.

– Toinen muutos liittyy osaamisen parantamiseen. On luotu muun muassa turvavarti-käytäntö ja MyLearning-järjestelmä, jossa esimiehet voivat seurata oman henkilöstönsä koulutusten toteutusastetta ja pätevyyksien voimassaoloa.

Kolmas olennainen tekijä on asenne. Suomalainen haluaa kaikkien ISS-läisten muistavan, että jokaisen kuuluu pitää huolta itsestä ja kaverista.

– Tähän liittyy muun muassa turvallisuushavaintokulttuuri, joka meillä on kehittynyt hyvään suuntaan. Ihmiset ovat oppineet, että vaaranpaikkojen havaitseminen on jokaisen vastuulla.

---

*Rakennusten sisäilmaolosuhteiden merkitys ihmisten terveydelle ja hyvinvoinnille on suuri.*

---

## 2.5.2 Terve työympäristö

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

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

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

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

^ SULJE CASE

Business Parkista löytyy tilaa kasvulle ja sujuvalle arjelle



Business Parkit pyrkivät vastaamaan työkuulttuurin muutoksen tuomiin haasteisiin joustavilla tilaratkaisuilla ja arkea helpottavilla palveluilla. ISS:n rooli Business Parkeissa on tuottaa palvelut, joustavasti ja räätälöidysti.

Oma toimisto kivijalassa vai räätälöitävissä olevat tilat ja palvelut Business Parkissa? Muuttuva työelämä asettaa vaatimuksia paitsi fyysiselle, myös digitaaliselle ja sosiaaliselle työympäristölle. Neliöiden ja pohjapiirroksen toimivuuden lisäksi yritykset pohtivat, miten tilat tukevat työntekoa ja millaisia palveluita tarvitaan, jotta arjen työ sujuisi mahdollisimman sujuvasti.

Työkulttuurin muutoksen myötä toimitilojen ja Business Parkien kehittämistyössä pohditaan muun muassa sitä, miten sosiaalisuus järjestetään työpäivän aikana ja millaiset ratkaisut tukevat työhyvinvointia parhaiten. Fyysisten kahvihuoneiden lisäksi on siis mietittävä myös, miten Suomen tai maapallon toiselta laidalta voi osallistua kahvitautille digitaalisen työympäristön avulla.

ISS Suomen pääkonttori sijaitsee Pitäjänmäessä Ultimes Business Gardenissa. Tilat on suunniteltu yhdessä Peabin kanssa ympäristöasiat ja asiakaskokemus mielessä pitäen. ISS vastaa kiinteistön kaikista palveluista, aina aulasta ravintolapalveluihin, kiinteistöhuoltoon ja siivoukseen asti. Lisäksi käyttäjille on tarjolla polkupyöriä, pakettiautomaatti ja esimerkiksi pesulapalveluita.

Business Parkin palveluita kehitetään ISS:lle ominaiseen tapaan palvelupolkuajattelun mukaisesti eli mietitään työntekijän tai vierailijan kaikki kohtaamispisteet aina kiinteistön pihaan saapumisesta siihen hetkeen, kun työpäivä päättyy ja kotimatka alkaa. Palveluita voidaan räätälöidä asiakaskohtaisesti tukemaan parhaiten arjen sujumista. Yhdelle se voi merkitä kotiin mukaan ostettavia ateriaa, toiselle mahdollisuutta poimia postipaketit työpaikalla sijaitsevasta pakettiautomaatista.

Ultimes Business Garden toimii erilaisten työpaikkapalveluiden testiympäristönä, josta toimivimmat palvelut jalostetaan myös muiden asiakkaiden tarpeisiin. Tarkoituksena on, että ISS:n tuottamien palveluiden ansiosta asiakkaat voivat keskittyä oman liiketoiminnan kannalta olennaisiin tehtäviin ja olla huolehtimatta muusta.

Millaisia toimitiloja yritykset tulevaisuudessa tarvitsevat? Siitä on hyvä käsitys Varman kiinteistösijoitusyksikössä työskentelevillä toimitilajohtaja **Toni Pekosella** ja kiinteistöpäällikkö **Mika Kaasalaisella**.

– Jatkossa toimitilat kehittyvät entistä enemmän kohti yhteiskäyttötiloja. Koska yritykset eivät halua sitoa omiin vuokrasopimuksiinsa yhtään ylimääräistä neliötä, vaatimukset joustaville yhteistiloille nousevat, Pekonen pohtii.

– Kysyntää on etenkin rakennuksille, jotka elävät yrityksen tarpeiden mukaan. Kun viihtyvyys on yhä enemmän kiinni yleisistä tiloista, sieltä saatavien palveluiden merkitys korostuu. ISS:n kokonaispalveluratkaisuissa tämä on oivallettu hyvin, Kaasalainen vahvistaa.

### 2.5.3 Terveellinen ravinto

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

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







ISS on jo useana vuonna osallistunut Sydänviikon viettoon. Viime vuonna samalle viikolle Sydänviikon kanssa ajoittui Maailman sydänpäivä 29.9. Millaisesta ravinnosta sydän tykkää, ja miksi sydänystävälliseen ruokavalioon kannattaa kiinnittää huomiota?

ISS:n ravintolapalveluiden kehityspäällikkö **Sanja Orrenmaan** tausta on ravitsemustieteissä. Orrenmaa tuntee sydänystävällisen ruokavalion rakennuspalikat ja tietää kertoa, että sydän pitää monipuolisesta ravinnosta.

– Sydämen terveydelle on hyväksi ravinto, joka sisältää runsaasti kasviksia ja täysjyväviljoja. Kasviksia olisi hyvä syödä jokaisella aterialla. Myös kalaruuat ovat hyväksi sydämelle, kalan hyvän rasvahappokoostumuksen takia. Kalaa kannattaisi syödä useamman kerran viikossa, kalalajeja vaihdellen.

Sydämelle terveellinen ruokavalio on myös ympäristön kannalta hyvä vaihtoehto.

– On ekoteko syödä sydänystävällistä ruokaa: kasviksia, täysjyväviljoja, kalaa ja broileria punaisen lihan ja prosessoitujen lihatuotteiden sijaan.

Sydänystävällinen, monipuolinen ja kevyt ruokavalio antaa meille sopivasti energiaa ja ravintoaineita. Orrenmaa toteaa, että kaikkea voi syödä, kunhan muistaa kohtuuden. Huomio kannattaa kiinnittää erityisesti siihen, kuinka paljon ja kuinka usein mitäänkin syö.

– Kun haluaa säästää sydäntään, on avainasemassa liian yksipuolisen ruokavalion välttäminen. Jos syö yksipuolisesti, voi jonkin tärkeän ravintoaineen saanti jäädä liian niukaksi.

Runsasrasvaiset maitotuotteet sisältävät tyydyttyntä rasvaa, joten ne kannattaa pyrkiä korvaamaan rasvattomilla tai vähärasvaisilla vaihtoehdoilla. Arkiruuan ei kannata myöskään sisältää liikaa punaista lihaa tai prosessoituja lihatuotteita. Näitä vähentämällä välttyy syömästä liikaa suolaa ja tyydyttyneitä rasvoja.

– Tyydyttynyt rasva tutkitusti tukkii verisuonia, ja suola taas aiheuttaa sen, että verenpaine nousee. Jos puolestaan syö liikaa ja liian usein, nousee paino pitkällä aikavälillä. Sekin rasittaa sydäntä.

ISS:llä asiakkaiden sydämistä pidetään huolta paitsi Sydänviikolla, myös ihan tavallisten viikkojen aikana – ISS:llä on useita ravintoloita, joissa tarjotaan sydänmerkkiaterioita vuoden jokaisella lounaalla.

– Ravintoloistamme löytyy viikoittain sydänystävällisiä lounasvaihtoehtoja: kasviksia, kalaa, deli-salaatteja ja kevyitä keittoja. Niistä on helppo tehdä sydämelle hyviä lounasvalintoja.

Myös terveellisiin välipaloihin on syytä kiinnittää huomiota, sillä välipalat voivat huomaamatta muodostaa ison osan päivän ravinnosta. ISS:n kahviloista löytyy sydämelle hyviä vaihtoehtoja, kuten täysjyvätuotteita, tuorepuuroja ja hedelmiä.

### 3 vinkkiä, joilla pidät huolta sydäimestäsi

1. Lisää kourallisen verran vihanneksia, hedelmiä tai marjoja jokaiseen ateriointihetkeesi. Tällä tavalla saat päivän aikana riittävästi kasvikunnan antimia.
2. Syö kalaa muutaman kerran viikossa, kalalajeja vaihdellen. Pyri vaikkapa siihen, että kalaruokia olisi viikoittaisessa ruokavaliossasi enemmän kuin liharuokia.
3. Valitse ruokakaupassa sydänmerkkituotteita. Niiden rasvahappokoostumukset ja suolapitoisuudet ovat ravitsemusasiantuntijoiden tarkistamat.

---

*Jatkuvalla kehittämisellä taataan erinomainen palvelukokemus.*

---

---

*Koulutusohjelmien avulla kehitetään johtamista ja yhtenäistä ajattelutapaa.*

---

## 2.5.4 Koulutus

Osaavien ammattilaistemme avulla teemme maailmasta toimivan luomalla tiloja, joissa on hyvä olla. Se on yksi syy, miksi me ISS:llä panostamme paljon henkilöstömme osaamiseen.

### Service with a Human Touch

Asiakkailla tarjottu palvelu perustuu henkilökohtaiseen läsnäoloon ja kokemukseen. ISS:läisille se tarkoittaa käytännössä sitä, miten asiakaskohtamisessa luodaan unohtumattomia palvelukokemuksia. Näitä palvelukohtaisuuksia harjoittelemme konsernin tärkeimmän palvelukulttuurin muutosta tukevan ohjelman, *Service with a Human Touchin* kautta. Vuonna 2020 digitalisoimme myös tätä koulutusohjelmaa.

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

Tarjoamme myös esimiehille työkaluja ja tukea siihen, kuinka opitut asiat saadaan elämään arjessa. Jatkuvalla kehittämisellä taataan erinomainen palvelukokemus. Esimiehiä koulutetaan johtamaan palvelukulttuurin kehittämistä omassa koulutuspäivässään *Leading Service with a Human Touch* ja heille tarjotaan työkaluja palvelukulttuurin ylläpitämiseksi. Lisäksi käytössä on *Hiring the Human Touch* -rekrytointiopas. Opas auttaa esimiehiä valitsemaan rekrytointivaiheessa oikean henkilön, joka osaa ja haluaa tuottaa asiakkaillemme palveluja seuraten Service with a Human Touch -periaatteita.

### Key Account Manager Certification (KAMC)

Halumme palvella asiakkaita erinomaisesti kaikilla tasoilla näkyy myös panostuksessa asiakkuuksien kehittämiseen. Jokainen asiakkuusjohtajamme suorittaa sertifiointin konsernin koulutusohjelmassa ja saa sitä kautta valmiuksia entistä parempaan asiakkuuksien johtamiseen. Valmennuksen läpikäynyt on ohjelman päätteeksi sertifioitu johtamaan avainasiakkuuksia ylimmän johdon toimesta. Sertifiointin 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. ISS Universityn kokonaisuuteen kuuluvat perehdytys, palvelukulttuurin kehittäminen sekä liiketoiminnan ja johtamisen kokonaisuuteen kuuluvat kehittämisohjelmat.

### Global Management Trainee Programme

ISS:n kansainvälinen *Global Management Trainee Programme* tarjoaa lahjakkailla ja kunnianhimoisilla 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.



Kun Kiira Ojala pohti maisteriopintojensa jälkeen vaihtoehtoja, ISS:n Global Management Trainee -ohjelman valttikorttina oli kolmen kuukauden ulkomaanvaihtojakso. Kuinka ulkomaanvaihto koronasyksynä 2020 sujui?

---

**”Suoritan kansainvälistä vaihtoa Saksan Stuttgartissa** globaalissa teknologia-asiakkuudessamme. Työhöni kuuluu asiakkuus- ja kohdepäälliköiden tukeminen heidän päivittäisessä työssään, mutta tärkein oma projektini on pureutua globaaliin palvelusopimukseen ja määritellä sen toteutumista käytännössä. On todella mielenkiintoista seurata, miten tällaista asiakkuutta Saksan kokoisessa maassa johdetaan!

Kokemukseni perusteella työelämä Saksassa tuntuu melko samanlaiselta kuin Suomessa, esimerkiksi työtunteja tehdään suunnilleen saman verran ja työajoissa joustetaan. Saksalaiset tuntuvat olevan tarkkoja yksityiskohdista, ja toimintaa ohjaavat usein huolellisesti hiotut prosessit.

Suomen hyväksi tekee mieli mainita, että Suomessa ISS:llä on käytössä todella hyviä työvälineitä ja moderneja toimintatapoja, ja monet toimistorakennukset ovat hyvin viihtyisiä ja nykyaikaisia. Nämä ovat merkittäviä tekijöitä niin meidän kuin asiakkaiden työssä viihtymiselle. Esimerkiksi LuurISSa-sovelluksesta tai monipuolisesta Laadunseuranta-työkalusta olisi varmasti hyötyä muissakin maissa, ja ainakin Saksassa on oltu niistä kiinnostuneita.

**Suomalaisena on ollut helppo sopeutua** saksalaiseen kulttuuriin. Saksalaiset ovat erittäin ystävällisiä ja vieraanvaraisia. Työkavereita käydään tervehtimässä aina töihin saavuttua, ja erilaiset koronatervehdykset ovatkin hauska aloitus päivään.

Työpaikkani sijaitsee Böblingenissä, joka sijaitsee parinkymmenen minuutin junamatkan päässä Stuttgartista. Työmatkasta osan kuljen kävellen, ja tätä osuutta hankaloittavat ihanat leipomot, joissa pretzelit ja berliininmunkit huutelevat nimeäni aamuisin. Stuttgart on Helsingin kokoinen kaupunki, jossa julkinen liikenne toimii loistavasti ja luonto on lähellä

Englannin kieltä Saksassa osataan vaihdellen, yleisesti heikommin kuin Suomessa. Puhun itse saksaa vain perustervehdysten verran, joten välillä täytyy turvautua alkeellisempiin viestintämenetelmiin. Ravintoloissa ja kaupoissa onneksi pärjää englannilla, eikä tarvitse jäädä kuivin suihin! Ruoka ja juoma ovat täällä huomattavasti halvempia kuin Suomessa, mutta käteistä pitää muistaa aina kantaa mukana varmuuden vuoksi etenkin ravintoloissa.

Näin koronapandemia-aikana Saksassa on maskipakko kaikissa julkisissa sisätiloissa, julkisissa kulkuneuvoissa sekä kaupungin keskustan alueella. Saksalaiset noudattavat näitä sääntöjä uskollisesti, ja sääntöjen rikkomisesta seuraa mojova lovi pankkitilille. Koronapandemian vuoksi olin luonnollisesti myös kahden viikon karanteenissa Saksaan saavuttuani.

**Harjoittelun ehdottomasti parasta antia** ovat olleet verkostot, joita ohjelman myötä pääsee luomaan. Olen päässyt tutustumaan trainee-kollegoihin ympäri maailmaa, asiakkuuksissa työskenteleviin rautaisiin ammattilaisiin työntekijöistä asiakkuuspäälliköihin, ISS:n tukitoimintoihin ja tietenkin asiakkaisiin. On todella inspiroivaa ja opettavaista tavata erilaisia esimiehiä sekä nähdä useita tapoja johtaa ihmisiä, palveluita ja asiakkuuksia.

Global Management Trainee -ohjelma on intensiivinen 18 kuukauden paketti, joka koostuu useammasta jaksosta ja eri asiakkuuksissa suoritettavista projekteista. Ohjelman aikana olen oppinut valtavasti itseni ja oman työni johtamisesta sekä toimeen tarttumisesta. Olen oppinut sopeutumaan jatkuvaan muutokseen, vaihtuviin tehtäviin sekä erilaisiin työympäristöihin – kaikki tärkeitä oppeja nykyajan työelämässä.”

2.6

## Hyvä mieli

---

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

---

Vastuullisuuslupauksemme *Luomme kestävää hyvinvointia* johtaa hyvään mieleen monesta suunnasta. Kun tuotamme palvelumme siten, että vaikutamme yhteisen ympäristömme hyvinvointiin, tuottaa se meille kaikille hyvää mieltä – niin asiakkaillemme kuin meille ISS:läisille ja koko yhteiskunnallemme. Kun palvelua tuottavat hyvinvoivat osaajat, jotka edustavat eri ikäryhmiä, eri kansallisuuksia ja eri sukupuolia, saamme asiakkaidemmekin iloksi laajasti näkemyksiä, jotka johtavat uusiin oivalluksiin. Kun pidämme huolen toimintamme läpinäkyvyydestä sekä torjumme harmaata taloutta ja korruptiota muun muassa vastuullisen hankintaprosessimme kautta, 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.

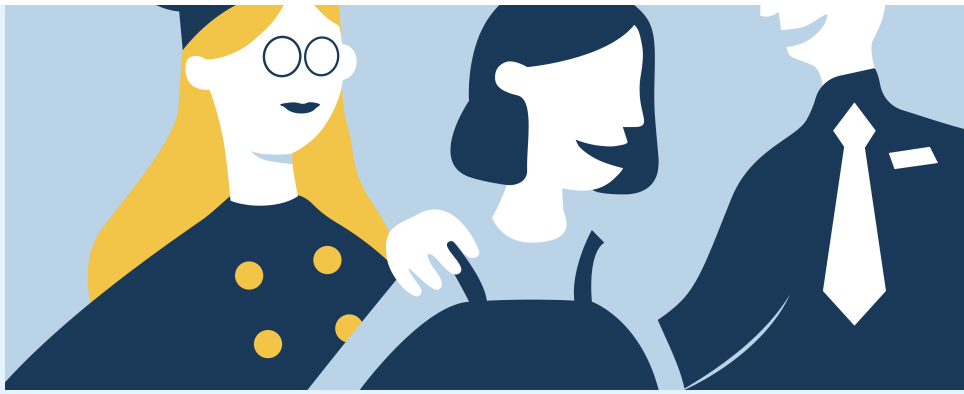
Hyvää mieltä niin ISS:läisille kuin asiakkaillemmekin synnyttää myös tiivis yhteistyö. Kasvatamme asiakkuuksiamme kumppanuuksiksi, joissa kehitämme palvelukokonaisuuttamme avoimella ja rehellisellä keskustelulla sekä yhteisissä työpajoissa. Kehitystyötämme ohjaavat myös asiakastytyytyväisyyskyselyt.

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

Näin arki sujuu korona-aikana – Kuuntele ISS:läisten kuulumiset kentältä!





Jotkin asiat eivät muutu, oli tilanne mikä hyvänsä. Arjen peruspilareita ovat mahdollisuus terveelliseen lounaaseen, sekä kiinteistöjen ja työpaikkojen puhtaus ja turvallisuus. Näistä pitävät huolen ISS:n ammattilaiset, myös poikkeustilanteen aikana. Soitimme ISS:läisille ja kysyimme, miten arki sujuu.

---

Koronan aiheuttama poikkeustilanne on ajanut toimistotyöläiset kotitoimistoille. Monen arki on kuitenkin pysynyt samana töiden osalta. Tähän joukkoon lukeutuu myös lukuisia ISS:läisiä, jotka omalla työllään pitävät arjen pyörimässä. ISS:n siivooja, keittiömestari ja vartija kertovat nauhalla kuulumisiaan ja miten poikkeustilanne on vaikuttanut heidän työhönsä.

ISS Suomen vuoden 2019 Omena-voittaja **Jenna Törnvall** työskentelee siivoojana. Poikkeustilanteen myötä siivoojan työn merkitys on saanut paljon mediahuomiota.

Tekevin ottein pitää tietysti mennä ja tehdä, mutta sellainen oikea, hyvä, rento ja iloinen asenne, kyllä sillä tästä selvitään.

[Kuuntele nauhalta Jennan kuulumiset.](#)

Keittiömestarina työskentelevän **Sanna Mehtälän** arki muuttui kertaheitolla, kun lounasbuffetin sijaan keittiössä alettiin valmistaa verkkokaupan kautta tilattavia lounaita.

Paras palaute on se, että yleensä ihmiset tilaavat lounasta uudestaan.

[Kuuntele nauhalta Sannan kuulumiset.](#)

Vartijana työskentelevä **Sebastian Salo** on huomannut, että poikkeustilanteen aikana pienten asioiden merkitys korostuu. Hyvien huomenien toivottaminen tuttujen kesken joka aamu tuo arkeen normaaliuden tunnetta.

Mitä tähän muuta voisi enää lisätä kuin terveisiä kaikille kollegoille ja ei muuta kuin tsemppiä ja kohti parempaa syksyä.

[Kuuntele nauhalta Sebastianin kuulumiset.](#)

## Luotettava ja turvallinen työpaikka



Työntekijöidemme henkilökorttiin on liitetty veronumero osoituksena työnantajavelvoitteiden vastuullisesta hoitamisesta ja harmaan talouden torjumisesta. ISS:n kilpailukyky syntyy osaavien työntekijöiden ammattitaidosta ja hyvinvoinnista. Vastuullisuus on siten keskeistä myös työsuhteasioissamme. Henkilöstön terveys, turvallisuus ja työkyky ovat meille ensiarvoisen tärkeitä. Kuuntelemme henkilöstöämme ja kohtelemme heitä yksilöinä avoimesti ja kunnioittavasti.

Arvostamme erilaisuutta ja monimuotoisuutta. ISS:n 8 000 työntekijää edustavat 91:tä eri kansallisuutta, ja iältään he ovat 16–75-vuotiaita. ISS edistää toiminnassaan tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta tavoitteellisesti ja pitkäjänteisesti. Syrjintä on ISS:llä ehdottomasti kielletty, ja sitä pyritään torjumaan kaikilla osa-alueilla. Tämän vuoksi olemme mukana myös Elinkeinoelämän keskusliitto EK:n *Työ ei syrji* -kampanjassa ja Invalidiliiton *Sopivaa työtä kaikille* -kampanjassa.

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

^ SULJE CASE

Mutka muualla sai palaamaan tuttuun työhön



ISS:n Valmet-asiakkuudessa on aloittanut kolme vanhaa tuttua. Marjo-Riitta Ohvo, Tero Häkkinen ja Jussi Ruhtila lähtivät ensin ISS:ltä kukin suuntiinsa: opiskelemaan, lähemmäs perhettä ja muihin töihin. Mikä sai palaamaan ISS:lle?

---

Kuin kotiin olisi tullut. Siltä **Jussi Ruhtilasta** tuntui, kun hän vuoden alussa palasi ISS:lle. Kaksi vuotta aiemmin hän oli jättänyt työnsä opiskellakseen hammashoitajaksi. Nyt hän työskentelee jälleen koordinaattorina Valmetin Rautpohjan tehtaalla Jyväskylässä, ISS:n monipalvelukohteessa.

– Olin ollut 10 vuotta Valmetilla esimiehenä, kun totesin, että on aika hypätä takavasemmalle ja toteuttaa muita unelmia. Veri veti opiskelemaan jotain uutta, Jussi kertoo.

Jussi ei ole Rautpohjan ainoa paluumuuttaja. **Tero Häkkinen** lähti vajaan kaksi vuotta sitten etsimään koulutustaan vastaavaa työtä, **Marjo-Riitta Ohvo** taas muutti kaksi vuotta sitten toiselle paikkakunnalle lähemmäs läheisiään. Tänä syksynä molemmat aloittivat uudelleen Valmetin asiakkuudessa, tällä kertaa monipalveluohjaajina.

Marjo-Riitta vastaa muun muassa siivouspalveluiden uusien työntekijöiden opastamisesta, palkoista ja laskutuksesta sekä työvaatteista. Tero puolestaan katsoo ympäristöpalveluiden, teknisten töiden ja kiinteistöhuollon perään. Jussi vastaa pääasiassa muuttopalveluista, kuten tilojen kalustuksesta ja sisustuksesta. Jussi on kolmikosta myös pitkäaikaisin ISS-läinen.

– Aloitin kesätöissä vuonna 2005 vasta pojankloppina. Siivosin teollisuuskohteita. Opiskelin restonomiksi ammattikorkeassa ja ajattelin, että tämä on hyvä työ myös koulun ohella. Suoritinkin täällä harjoittelut ja oppinäytetyön ja toimin valmistumisen jälkeen ohjaajana ja esimiehenä, Jussi kertoo.

Marjo-Riitta ja Tero päätyivät ISS:lle ystävän kautta. Kun Tero valmistui vuonna 2014 kone- ja tuotantotekniikan insinööriksi, ei koulutusta vastaavia töitä tahtonut löytyä.

– ISS:llä Valmet-asiakkuudessa työskennellyt ystäväni oli lähdössä pestistään ja suositteli sekä ISS:ää että tätä asiakaskohdetta, Tero kertoo.

Marjo-Riitta aloitti Rautpohjassa seitsemän vuotta sitten monipalvelun keikkatyöläisenä opintojen ohella. Valmistumisen jälkeen hänestä tuli tiiminvetäjä ja lopulta esimies. ISS:lle hän palasi jo vuoden poissaolon jälkeen, kun käynnissä oleviin merkonomien opintoihin kuuluva harjoittelupaikka löytyi Rautpohjasta. Jussia ja Teroa puolestaan kysyttiin takaisin, eikä kumpikaan voinut kieltäytyä. Jussi oli valmistunut hammashoitajaksi, mutta Valmetin työkohteen keskeinen sijainti ja työyhteisön hyvä maine puhuivat puolestaan.

Tero lisää, että tuttuun kohteeseen oli helppo palata, kun työtehtävät ja odotukset tiesi ennalta. Jussikin tietää aiempaa tarkemmin, mistä hän työssään pitää. Omasta toiveestaan hänen roolinsa vaihtui esimiehestä työntekijäksi.

Toiseen alaan, opiskelijaelämään ja uusiin työyhteisöihin tutustuminen toi kolmikolle perspektiiviä ja sai arvostamaan ISS:ää työnantajana. Jussi ja Marjo-Riitta ehtivät työskennellä välissä myös kilpailijalla ja huomasivat, että ISS:ää leimaavat vastuullisuus ja ammattitilpeys.

– Ohjelmat toimivat, koulutukset suoritetaan ajoissa, työterveystarkastuksista pidetään huoli ja välineet ovat kunnossa. Epäkohtiin puututaan, mutta myös positiiviset asiat huomioidaan ja työntekijöitä kiitetään, kun on aihetta. Eikä hyvä työilmapiiri ole itsestäänselvyys. Sen olen huomannut muualla käytyäni, Marjo-Riitta luettelee.

Jussi oppi arvostamaan erityisesti nykyistä työnkuvaansa, jossa ei tarvitse jäädä paikalleen. Kun hän oli aikansa istunut koulunpenkillä ja hammashoitajan satulatuolilla, hänelle valkeni, että hän kaipasi fyysistä työtä.

– ISS on varma työpaikka, jossa on itsestä kiinni, kuinka pitkälle haluaa edetä, Jussi sanoo.

– Jussi päätyi esimieheksi koulutuksensa pohjalta, minä taas olen oppinut kaiken kentällä. On siis mahdollista edetä ja laajentaa omaa osaamistaan, kollegoiden ja omien esimiesten tuella, Marjo-Riitta lisää. Kuin kotiin olisi tullut. Siltä Jussi Ruhtilasta tuntui, kun hän vuoden alussa palasi ISS:lle. Kaksi vuotta aiemmin hän oli jättänyt työnsä opiskellakseen hammashoitajaksi. Nyt hän työskentelee jälleen koordinaattorina Valmetin Rautpohjan tehtaalla Jyväskylässä, ISS:n monipalvelukohteessa.

– Olin ollut 10 vuotta Valmetilla esimiehenä, kun totesin, että on aika hypätä takavasemmalle ja toteuttaa muita unelmia. Veri veti opiskelemaan jotain uutta, Jussi kertoo.

Jussi ei ole Rautpohjan ainoa paluumuuttaja. Tero Häkkinen lähti vajaan kaksi vuotta sitten etsimään koulutustaan vastaavaa työtä, Marjo-Riitta Ohvo taas muutti kaksi vuotta sitten toiselle paikkakunnalle lähemmäs läheisiään. Tänä syksynä molemmat aloittivat uudelleen Valmetin asiakkuudessa, tällä kertaa monipalveluohjaajina.

Marjo-Riitta vastaa muun muassa siivouspalveluiden uusien työntekijöiden opastamisesta, palkoista ja laskutuksesta sekä työvaatteista. Tero puolestaan katsoo ympäristöpalveluiden, teknisten töiden ja kiinteistöhuollon perään. Jussi vastaa pääasiassa muuttopalveluista, kuten tilojen kalustuksesta ja sisustuksesta. Jussi on kolmikosta myös pitkäaikaisin ISS-läinen.

– Aloitin kesätöissä vuonna 2005 vasta pojankloppina. Siivosin teollisuuskohteita. Opiskelin restonomiksi ammattikorkeassa ja ajattelin, että tämä on hyvä työ myös koulun ohella. Suoritinkin täällä harjoittelut ja oppinäytetyön ja toimin valmistumisen jälkeen ohjaajana ja esimiehenä, Jussi kertoo.

Marjo-Riitta ja Tero päätyivät ISS:lle ystävän kautta. Kun Tero valmistui vuonna 2014 kone- ja



tuotantotekniikan insinööriksi, ei koulutusta vastaavia töitä tahtonut löytä.

– ISS:llä Valmet-asiakkuudessa työskennellyt ystäväni oli lähdössä pestistään ja suositteli sekä ISS:ää että tätä asiakaskohdetta, Tero kertoo.

Marjo-Riitta aloitti Rautpohjassa seitsemän vuotta sitten monipalvelun keikkatyöläisenä opintojen ohella. Valmistumisen jälkeen hänestä tuli tiiminvetäjä ja lopulta esimies. ISS:lle hän palasi jo vuoden poissaolon jälkeen, kun käynnissä oleviin merkonomien opintoihin kuuluva harjoittelupaikka löytyi Rautpohjasta. Jussia ja Teroa puolestaan kysyttiin takaisin, eikä kumpikaan voinut kieltäytyä. Jussi oli valmistunut hammashoitajaksi, mutta Valmetin työkohteen keskeinen sijainti ja työyhteisön hyvä maine puhuivat puolestaan.

Tero lisää, että tuttuun kohteeseen oli helppo palata, kun työtehtävät ja odotukset tiesi ennalta. Jussikin tietää aiempaa tarkemmin, mistä hän työssään pitää. Omasta toiveestaan hänen roolinsa vaihtui esimiehestä työntekijäksi.

Toiseen alaan, opiskelijaelämään ja uusiin työyhteisöihin tutustuminen toi kolmikolle perspektiiviä ja sai arvostamaan ISS:ää työnantajana. Jussi ja Marjo-Riitta ehtivät työskennellä välissä myös kilpailijalla ja huomasivat, että ISS:ää leimaavat vastuullisuus ja ammattitilpeys.

– Ohjelmat toimivat, koulutukset suoritetaan ajoissa, työterveystarkastuksista pidetään huoli ja välineet ovat kunnossa. Epäkohtiin puututaan, mutta myös positiiviset asiat huomioidaan ja työntekijöitä kiitetään, kun on aihetta. Eikä hyvä työilmapiiri ole itsestäänselvyys. Sen olen huomannut muualla käytyäni, Marjo-Riitta luettelee.

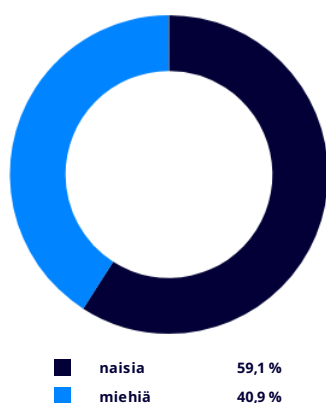
Jussi oppi arvostamaan erityisesti nykyistä työnkuvaansa, jossa ei tarvitse jäädä paikalleen. Kun hän oli aikansa istunut koulunpenkillä ja hammashoitajan satulatuolilla, hänelle valkeni, että hän kaipasi fyysistä työtä.

– ISS on varma työpaikka, jossa on itsestä kiinni, kuinka pitkälle haluaa edetä, Jussi sanoo.

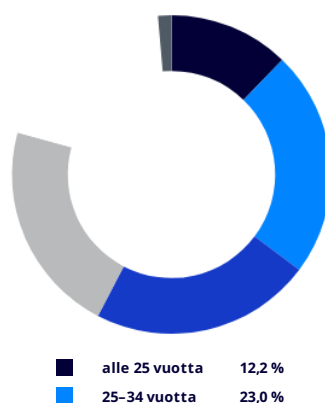
– Jussi päätyi esimieheksi koulutuksensa pohjalta, minä taas olen oppinut kaiken kentällä. On siis mahdollista edetä ja laajentaa omaa osaamistaan, kollegoiden ja omien esimiesten tuella, Marjo-Riitta lisää.

### 3.1.1 Henkilöstö lukuina 2020

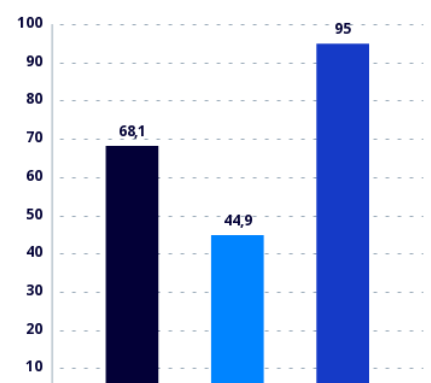
Henkilöstön jakauma sukupuolen mukaan



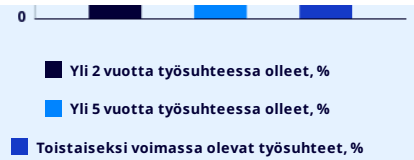
Henkilöstön ikäjakauma



Työsuhteiden kesto



|               |        |
|---------------|--------|
| 35-44 vuotta  | 22,5 % |
| 45-54 vuotta  | 21,6 % |
| 55-64 vuotta  | 19,4 % |
| yli 64 vuotta | 1,3 %  |



### Määräaikaiset ja vakituiset työntekijät



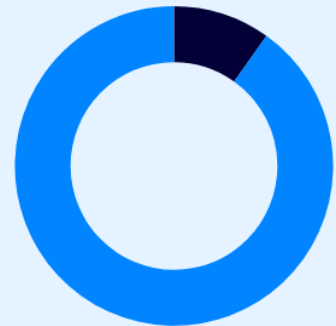
|                           |       |
|---------------------------|-------|
| Määräaikaiset työntekijät | 363   |
| Vakituiset työntekijät    | 7 636 |

### Osa- ja kokoaikaiset työntekijät



|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Osa-aikaiset työntekijät | 3 061 |
| Kokoaikaiset työntekijät | 4 938 |

### Toimihenkilöt ja työntekijät



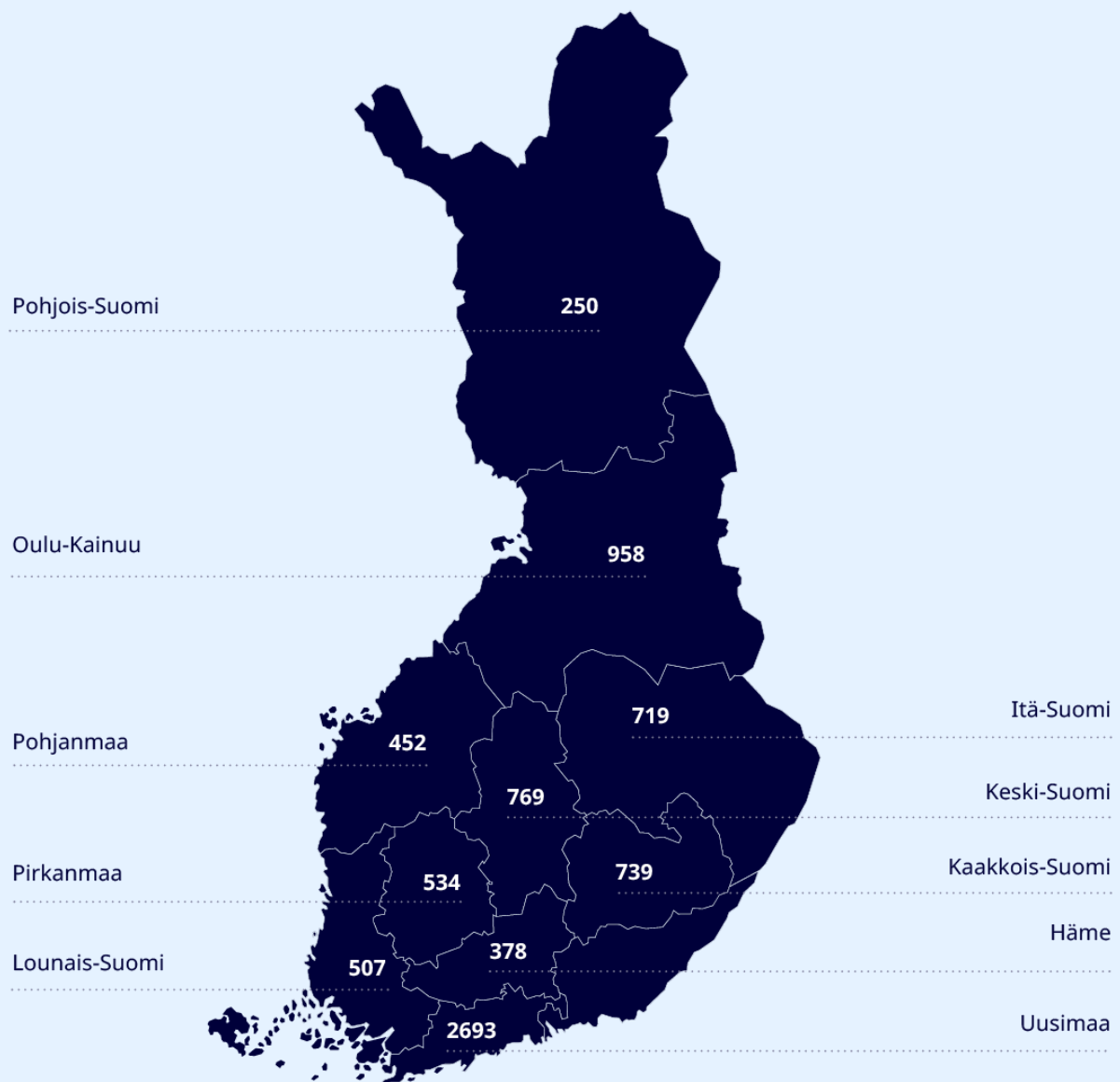
|               |       |
|---------------|-------|
| Toimihenkilöt | 790   |
| Työntekijät   | 7 209 |

### Henkilöstön määrä palveluittain



|                      |       |
|----------------------|-------|
| Siivouspalvelut      | 4 855 |
| Kiinteistönhuolto    | 880   |
| Tekniset palvelut    | 644   |
| Ravintolapalvelut    | 438   |
| Työpaikkapalvelut    | 238   |
| Turvallisuuspalvelut | 293   |
| Toimihenkilöt        | 651   |

## Henkilöstön määrä alueittain



# Työhönoton periaatteet

*Kohtelemme hakijoitamme tasa-arvoisesti ja arvostamme monimuotoista työyhteisöä.*

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. Työhönoton periaatteissamme konkretisoituvat etenkin YK:n kestävän kehityksen tavoitteet numero 8 ”Ihmisarvoista työtä ja talouskasvua” sekä 10 ”Eriarvoisuuden vähentäminen”.

Tavoitteena on tarjota jokaiselle työntekijälle hänen elämäntilanteeseensa sopiva työsuhte. 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.

# Henkilöstön hyvinvointi

*Ennakoiva ja reagoiva työkykypolku on välittävää ja vastuullista esimiestoimintaa työkykyjohtamisessa.*

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.

## 3.3.1 Työterveyshuolto

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

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

ISS ja työterveyshuolto ovat kehittäneet prosesseja aktiivisesti, ja yhteistyön painopisteet ovat siirtyneet entistä enemmän ennaltaehkäisevään työterveyshuoltoon. Digitaalisten ratkaisujen kehittyminen on antanut uusia mahdollisuuksia työterveyshuollon palveluiden toteuttamiselle ja sujuvoitti prosesseja. ISS:n henkilöstöstä yli 70 prosenttia käyttää digiklinikkaratkaisuja. OmaMehiläisen palvelukokonaisuus on kehittynyt vuoden 2020 aikana palvelemaan entistä paremmin ISS:n strategian mukaisia työhyvinvointikokonaisuuksia.

Yhteiskuntaa kohdanneesta yllättävästä pandemiasta huolimatta ja sen aikana työterveyshuoltoyhteistyö on toiminut saumattomasti. Yhdessä rakennetut prosessit, luottamus yhteistyöhön ja joustavasti poikkeustilanteessa käyttöön otetut työkalut varmistivat onnistuneen lopputuloksen liiketoiminnan ja työterveyshuollon kesken.

Vuonna 2020 jatkettiin ja vakiinnutettiin edelleen tilapäisten työjärjestelyiden hyödyntämistä koko ISS:llä. Työterveyshuolto suositteli tilapäisiä työjärjestelyjä sairauspoissaolojen sijaan 50 prosenttia edellisvuotta useammin. Tilapäiset työjärjestelyt on kaikkien etu silloin kun sairaus vika tai vamma ei estä kokonaan

työn tekemistä.

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

^ SULJE CASE

Tilapäiset työjärjestelyt ovat kaikkien etu



Sairastuminen ei aina estä kokonaan tekemästä työtä. Silloin tärkeintä on miettiä, miten työntekijän kuntoutumista ja työkykyä voidaan tukea parhaiten. Tilapäisistä työjärjestelyistä hyötyvät sekä yksilö että yhteiskunta.

Tilapäiset työjärjestelyt, kuten mukautettu työ, osa-aikatyö ja tilapäiset muutokset työnkuvassa, ovat osa yritysten kuntouttavien toimenpiteiden valikoimaa. Mehiläisen ISS:n työterveyden vastuulääkäri **Jarkko Mäkelä** ja LähiTapiolan kuntoutusasiiantuntija **Essi Manner** toteavat, että oikea-aikainen töihin paluu tilapäisten työjärjestelyjen turvin nopeuttaa kuntoutumista.

Tilapäisten työjärjestelyjen hyödyntämistä hidastavat osalla aloista kankeat työsopimukset ja toisaalta lääkärinlausunnot, jotka korostavat jäljellä olevan toimintakyvyn sijaan työkykyrajoitteita. ISS:llä tilapäiset työjärjestelyt ovat olleet aktiivisesti käytössä vuodesta 2018 asti.

– On vanhanaikaista olla kokonaan pois töistä, pitkällä sairauslomalla. On sekä yksilön että yhteisön etu, että työntekijä palaa töihin tilapäisten työjärjestelyjen kautta nopeasti, Essi Manner toteaa.

– Yhteiset toimintatavat tilapäisten työjärjestelyjen toteuttamiseksi usein puuttuvat, ja asia koetaan hankalaksi. Yhteiskunnassa on pitkään ollut sellainen käsitys, että henkilö on 100% työkykyinen tai sitten

hän on työkyvytön. Jos asiaa tarkastellaan ihan yleisellä tasolla, harva meistä työssä käyvistä ihmisistä on koskaan 100-prosenttisesti työkykyinen, ISS:n työhyvinvointijohtaja **Sari Vainikkala** pohtii.

Tilapäisiin työjärjestelyihin lukeutuu esimerkiksi muokattu työ, joka voi sisältää oman työnkuvan tehtäviä ja sellaisia tehtäviä toisista työnkuvista, joihin riittää osaamista.

– Tilapäiset työjärjestelyt ovat matalan kynnyksen ratkaisu työssä jatkamiseen. Usein työntekijän ei tarvitse hakea erilaisia tukia, mahdollinen sairausloma työstä on lyhyt ja kuntoutuminen alkaa heti, Jarkko Mäkelä muotoilee.

Pitkälle sairauslomalle jääminen ei ole kenenkään etu, sillä pitkän poissaolon takia työkyky voi heiketä ja kynnys töihin palaamiseen kasvaa.

– Mitä pidempi poissaolo on, sitä enemmän riskit, kuten syrjäytymisen riski, kasvavat. Terveystä ei kuitenkaan koskaan saa vaarantaa, Manner linjaa.

LähiTapiolan lääketieteellinen johtaja **Ari Kaukiainen** korostaa, että työkyvyn ylläpitäminen on tilapäisten työjärjestelyjen ytimessä

– Työkykyriskien varhaisen tunnistamisen avulla voimme estää riskien pitkittymistä ja sairauslomia. Tapaamme ISS:n kanssa säännöllisesti ja mietimme, millaisten tukitoimien kautta voimme tukea työntekijöitä ja heidän työkykyään, Kaukiainen toteaa.

– Tilapäisten työjärjestelyjen onnistumisen edellytys on toimiva yhteistyö, tahtotila ja aito halu tarkastella jäljellä olevaa työkykyä pelkän sairauspoissaolon sijaan. On tärkeää, että työyhteisön kaikki jäsenet tietävät tilapäisistä työjärjestelyistä, ja että työterveyshuolto on mukana keskusteluissa henkilöstön edustajien ja esimiesten lisäksi, Vainikkala sanoo.

Lääkärin tekemä työkykyrajoitteen arvio määrittää, mitä työntekijä ei voi töissä tehdä. Rajoite ei kuitenkaan suoraan sanele, ovatko tilapäiset työjärjestelyt mahdollisia. Se jää työntekijän ja esimiehen välisen keskustelun varaan. Jos esimies löytää työkykyrajoitteen puitteissa muita tehtäviä työntekijälle, voidaan sopia tilapäisestä työjärjestelystä.

– On tärkeää puhua jäljellä olevasta työkyvystä ja tavasta etsiä tuottavaa työtä. Se on kustannustehokasta yrityksen ja yhteiskunnan kannalta, mutta se on myös monessa mielessä kuntouttavaa sekä mielekästä sairastuneen kannalta, Vainikkala toteaa.

Kaukiainen kiittelee Kelan uudistettua sähköistä lääkärin B-lausuntoa, joka voi parhaimmillaan helpottaa tilapäisten työjärjestelyjen mahdollisuuden arviointia.

– B-lausunto kuvaa paremmin ihmisen toimintakykyä, ja sitä voidaan hyödyntää nyt myös työtapaturmien yhteydessä. Toivottavasti lausunnon käyttö yleistyy nopeasti.

### 3.3.2 Hyvissä Voimissa

---

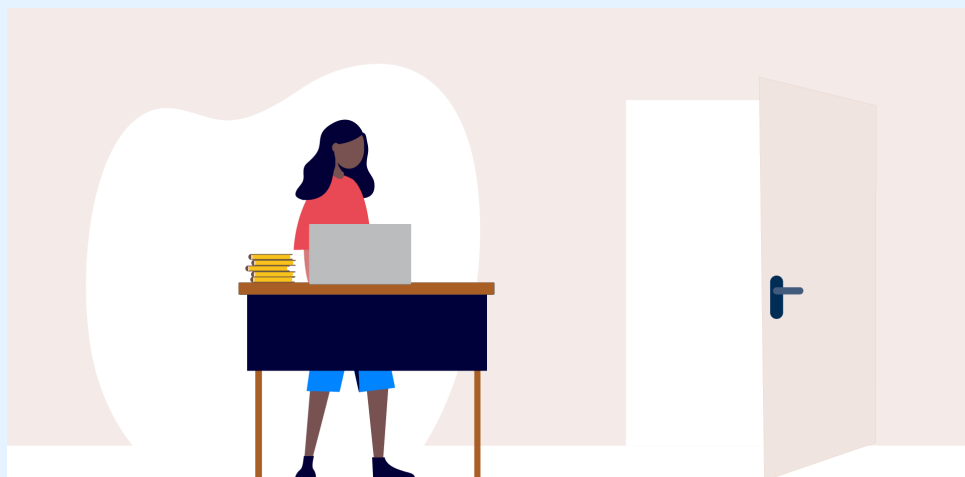
*Uudistimme toimintamallia saadaksemme aikaan pysyvää muutosta henkilöstön tuki- ja liikuntaelinhaasteisiin.*

---

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

Tuki- ja liikuntaelin sairaudet aiheuttavat edelleen eniten työkyvyttömyyttä ISS:llä. Vuosien saatossa tähän haasteeseen on vastattu erilaisilla toimenpiteillä. Merkittäviä ja pitkäaikaisia vaikutuksia emme ole yrityksistä huolimatta saaneet aikaan. Vuoden 2019 lopussa päätimme uudistaa toimintamallia, jotta saisimme aikaan pysyvää muutosta henkilöstön tuki- ja liikuntaelinhaasteisiin. Käynnistimme yhteistyössä työterveyshuollon kanssa TULE-pilotin, jossa luotiin malli tuttujen asioiden tekemiseksi toisin. Valitsimme pilottipaikkakunnat huolellisesti, asetimme realistiset tavoitteet ja konkreettiset mittarit sekä koulutimme pilottiin osallistuvat henkilöt. Tavoitteita ja mittareita seurattiin säännöllisesti projekti- sekä ohjausryhmässä. Toimintamallia hiottiin pilotin aikana, ja vaikuttavia tuloksia oli nähtävissä alusta saakka. Pilotti päättyi tammikuussa 2021, mutta jo tässä vaiheessa tiedämme, että pilotin toimintamallit tulevat jatkossa vakiintumaan normaaliksi käytännöksi työterveyshuollon ja ISS:n yhteistyössä.

^ SULJE CASE | Pilotti vähentää tuki- ja liikuntaelin oireista johtuvia poissaoloja





Hyvinvoivat ihmiset ovat ISS:n tärkein voimavara. Viimeisen vuoden aikana ISS:llä on käynnistetty pilottiprojekti, joka kiinnittää erityistä huomiota tuki- ja liikuntaelimestön hyvinvointiin.

---

Tuki- ja liikuntaelinoireisiin ei useinkaan löydy apua lääkkeistä, vaan liikkeestä. ISS:llä päätettiin tähän tietoon nojaten luoda yhdessä työterveyshuoltokumppani Mehiläisen kanssa toimintamalli, jossa tuki- ja liikuntaoireinen työntekijä ohjataan ensisijaisesti työfysioterapeutille. Tarkoituksena on tavoittaa apua tarvitsevat entistä varhaisemmassa vaiheessa ja vähentää tuki- ja liikuntaoireista johtuvia sairauspoissaoloja.

– Valtaosa ISS:läisistä tekee aktiivista ja fyysisesti raskasta työtä. Työn luonteen takia tuki- ja liikuntaelinoireet ovat meillä suurin sairauspoissaolojen ja työkyvyttömyyden syy. Meille on tärkeää pitää huolta työntekijöistämme, työhyvinvointipäällikkö **Minna Kulju** sanoo.

Pilotilla halutaan lisätä ISS:läisten tietoisuutta siitä, miten omaa tuki- ja liikuntaelimestön hyvinvointia voi ylläpitää ja millaisia mahdollisuuksia työpaikka jo nyt tähän tarjoaa.

ISS:llä on jo vuosia ollut käytössä muun muassa Hyvissä voimissa -työhyvinvointiohjelma, ja työntekijöille tarjotaan ergonomia- ja työfysioterapeuttien palveluita. Kaikkien ISS:läisten käytössä on myös online-treenipalvelu.

Mehiläisen ISS:n vastuutyöfysioterapeutti **Aulikki Luukinen** kertoo, että pilotti tehostaa työterveyshoitajan ja työterveysfysioterapeuttien yhteistyötä.

– Olemme seuloneet sairauspoissaoloja entistä tarkemmin ja lähteneet aktiivisemmin ottamaan yhteyttä tuki- ja liikuntaelinoireiden vuoksi työterveydessä asioineisiin.

Työfysioterapeutti voi vielä tarvittaessa ohjata asiakkaan ISS:n omalle hyvinvointivalmentajalle, joka neuvoo esimerkiksi oikeanlaisen liikuntaohjelman tekemisessä. Moniammatillisessa työterveystiimissä jokaisen tiimin jäsenen merkitys on nyt entistä selkeämpi ja yhteistyö pelaa sujuvammin.

Pilotissa on mukana seitsemän paikkakuntaa. Jo tässä vaiheessa on huomattu, että uusi malli on oikean suuntainen ja laajennettavissa koko ISS:n työterveyshuollon kattavaksi toimintamalliksi.

– Yksi tavoitteemme on lisätä työfysioterapeuttien kontaktien määrää, ja luvut ovat jo nyt paljon korkeampia aikaisempaan verrattuna. Ihmiset ovat olleet positiivisesti yllättyneitä, kun työfysioterapeutti soittaa ja kysyy, miten menee, Kulju kertoo.

Pilotin myötä työterveyshuolto on ollut entistä enemmän yhteydessä työpaikoille ja pohtinut esimiesten kanssa, miten työkykyä ja työntekijöiden jaksamista voidaan edistää.

– Esimerkiksi tilapäisten työjärjestelyjen suosittelu on lisääntynyt selkeästi. Se kertoo siitä, että työpaikoilla mietitään ihan aidosti, miten työkykyä voidaan parhaiten tukea, Luukinen kertoo.

## 5 vinkkiä tuki- ja liikuntaelimestön hyvinvoinnin ylläpitoon

1. Käy työpäivän sisältö läpi päivän alussa ja pohdi, miten voit tehdä työt ergonomisesti ja turvallisesti. Suunnittele työt mahdollisuuksien mukaan vaihteleviksi ja monipuolisiksi.
2. Tauota työtä ja tee työn lomassa palauttavia liikkeitä. Käytä kehoasi työpäivän aikana monipuolisesti ja hyödynnä sekä vasenta että oikeaa puolta kehostasi.
3. Liiku terveystietämisen kannalta monipuolisesti ja säännöllisesti myös vapaa-ajalla.
4. Muista nukkua riittävästi. Aikuinen tarvitsee unta 7–8 tuntia yössä, jotta elimistö palautuu kunnolla.
5. Muista syödä terveellisesti ja monipuolisesti.

## Mielen hyvinvointi

Vuoden 2020 aikana työhyvinvointitiimi sai kehitettäväkseen ISS Palveluille oman toimintajärjestelmän työkyky- ja työhyvinvointijohtamisen apuvälineeksi. ISS Polku -järjestelmä rakennettiin ISS:n IT-yksikön,

Solitan ja työhyvinvointitiimin yhteistyönä. Polku-järjestelmä on käytössä työhyvinvointitiimillä, ja se saadaan liiketoiminnan käyttöön vuoden 2021 ensimmäisen neljänneksen aikana.

Vuonna 2020 keskityttiin myös henkilöstön mielen asioihin. Poikkeuksellinen koronavuosi toi entistä tärkeämmäksi huolehtia ihmisten jaksamiseen, oman hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja henkiseen selviytymiseen liittyvistä asioista. ISS:llä toteutettiin yhteistyössä työterveyshuollon kanssa MIELEN Polku. Selkeytimme palvelumahdollisuuksia, viestimme henkilöstölle eri tavoin ja mataloitimme kynnyksiä saada apua heti tarvittaessa. Kaikilla työntekijöillä on käytössä työterveyshuollon tarjoama mielialavalmentaja, työpsykologi, ISS:n erityistoimenpiteellä lyhytterapia, matalan kynnyksen Huoli-chat sekä erilaiset digivalmennukset mielen asioiden tueksi. Lisäksi toteutimme toista kertaa henkilöstölle Työhyvinvoinnin sankarit -valmennuksen. Näillä toimenpiteillä halusimme varmistaa sekä tukea henkilöstömme selviytymistä ja jaksamista poikkeuksellisena vuotena ja tulevaisuudessa.

^ SULJE CASE

Työhyvinvoinnin sankarit!



ISS järjesti viime talvena pilottiprojektin, jossa keskityttiin työhyvinvoinnin rakentamiseen: osallistujat saivat keinoja ja vinkkejä siihen, miten kukin voi kehittää omaa työssä jaksamistaan ja viihtymistään.

Oman työhyvinvoinnin sankari -pilotissa etsittiin keinoja pitkäaikaisen työhyvinvoinnin rakentamiseen ja omien voimavarojen hyödyntämiseen. Pilotin suunnittelusta ja toteutuksesta vastasi ISS:n työhyvinvointiorganisaatio yhdessä Mehiläisen työterveyshuollon kanssa.

- Tavoitteemme oli saada suunta päivittäisestä töistä "selviämisestä" pitkän tähtäimen hyvinvointiin. Ryhmään kannustettiin hakemaan mukaan matalalla kynnyksellä ja osallistujille annettiin keinoja oman työhyvinvoinnin johtamiseen ja jaksamisen parantamiseen. On kaikkien etu, että henkilöstömme voi hyvin, henkilöstöjohtaja **Sari Suono-Rasehorn** sanoo.

Pienryhmässä toteutettu pilotti suunnattiin pääkaupunkiseudulla työskenteleville esimiehille ja asiantuntijoille. Tulokset olivat niin hyvät, että seuraava valmennus käynnistyy lomien jälkeen.

Pilottiryhmän osallistujiin kuuluivat johdon assistentti **Nina Leskinen**, palveluesimies **Tuuli Seger** ja työturvallisuuspäällikkö **Jari Nousiainen**.

- Jo ensimmäisessä tapaamisessa ymmärsin, että en ole ainoa, joka kokee kiirettä ja riittämättömyyden tunnetta työssä. Jo sen ymmärtäminen oli voimaannuttavaa, Seger kertoo.

- Meillä oli erittäin hyvä ryhmä, jossa käytiin avointa keskustelua ensitapaamisesta lähtien. Pilotin jälkeen olemme pitäneet yhtä ja jatkaneet keskustelua yhteisessä viestittelyryhmässä, 24 vuotta ISS:llä työskennellyt Nousiainen kertoo.

Pilotti sisälsi viisi pienryhmätapaamista, joiden lisäksi osallistujille annettiin itseopiskelutehtäviä oman

työhyvinvoinnin edistämiseksi.

– Ymmärsin, että arjen paineet löytyivät omista ajatuksista. Oivalluksen ansiosta ymmärsin myös, että voin tehdä asioille jotain ja vaikuttaa omaan työhyvinvointiini, Leskinen kertoo.

– Meillä jokaisella on elämässä kuormitustekijöitä, esimerkiksi ruuhkavuodet tai terveyshaasteet. Samalla meillä on erilaisia voimavaroja, kuten tukea tarjoavat ihmissuhteet tai positiivinen asenne. Stressinhallinnan kannalta tärkeintä on näiden balanssi, Mehiläisen työterveyspsykologi **Miia Dietrich** toteaa.

Pilotissa keskityttiin kuormitustekijöiden sijaan voimavaroihin, joiden avulla oma työkyky ja työhyvinvointi pysyy yllä.

– On voimaannuttavaa ymmärtää omat voimavarat ja kuinka niitä voi hyödyntää. Siitä syntyy pystyvyyden kokemus, jonka myötä oma fokus on mahdollista siirtää päivittäisestä selviämisestä pitkän tähtäimen hyvinvointiin, Dietrich pohtii.

Leskinen, Nousiainen ja Seger hakivat pilottiin kaikki hieman eri syistä, mutta jokainen kiittelee saaneensa hakemansa ja enemmänkin.

– Hain pilottiin koska kaipasin lisää jämäkkyyttä itseni johtamiseen ja halusin sillä tavalla kehittää itseäni. Pilotin ansiosta opin omat arvoni ja osaan erottaa työminän arkiminästä paremmin, Seger kertoo.

– Piloti on auttanut minua järjestämään töitä omien arvojeni mukaan. Sain tästä rohkeutta ottaa haltuun oma ajankäyttöni, Nousiainen toteaa.

– Opin priorisoimaan töitä ja löysin itselleni sopivia rentoutumisen keinoja harjoitusten ja vertaistuen avulla. Ymmärsin esimerkiksi, että voin hyödyntää työmatkat palautumiseen, jos kuljen ne bussilla oman auton sijaan, Leskinen sanoo.

ISS:n Head of Wellbeing Sari Vainikkala toivoo, että ISS:n työyhteisössä opittaisiin puhumaan jaksamisesta ja mielen asioista rohkeammin.

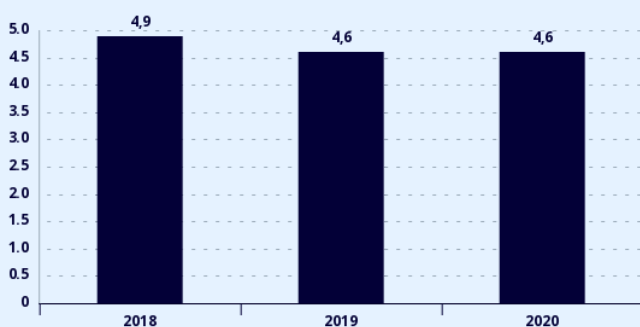
– Meillä on käytössä paljon erilaisia mahdollisuuksia tukea henkilöstöä näissäkin asioissa. Olemme rakentaneet toimivan mielen polun ISS:n työntekijöille, jotta jokaiselle löytyisi tukea mahdollisimman varhaisessa vaiheessa eikä kukaan yksin.

### Sairauspoissaolot ja terveysprosentti

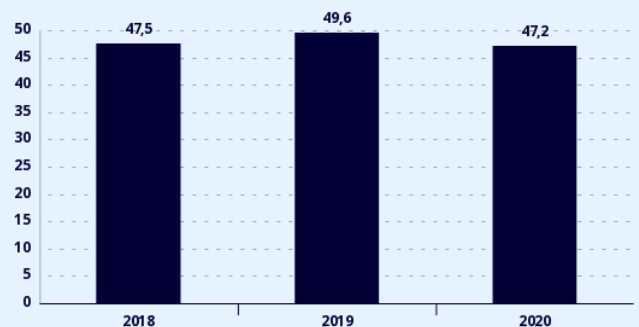
Sairauspoissaolosten seuranta kuuluu ISS:llä jokaisen esimiehen perusesimiestyöhön. Jokainen esimies tietää sairauspoissaolokustannusten vaikutuksen liiketoimintaan, ja näiden kustannusten pitäminen laskusuunnassa vaatii esimieheltä valmiuksia sisäistää työhyvinvoinnin johtamisen perusperiaatteet.

Vuonna 2020 sairauspoissaoloprosenttimme oli 4,6. Terveysprosentti oli 47,2. Se tarkoittaa, että lähes puolella henkilöstöstämme ei ollut lainkaan sairautta liittyviä poissaoloja vuonna 2020.

#### Sairauspoissaolot



#### Terveysprosentti



## 3.4

## Työturvallisuus

*Rakennamme systemaattisesti ennakoivaa kulttuuria, jossa turvallisuus on tapamme tehdä työtä.*

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

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

Saavuttaaksemme Suunta 100 -vision rakennamme systemaattisesti ennakoivaa kulttuuria, jossa turvallisuus on tapamme tehdä työtä. Yhtiön ylimmällä johdolla on ratkaiseva rooli omalla esimerkillään osoittaa tämä todeksi. Johdon sitoutuminen näyttäytyy koko organisaatiolle konkreettisesti muun muassa seuraavilla tavoilla:

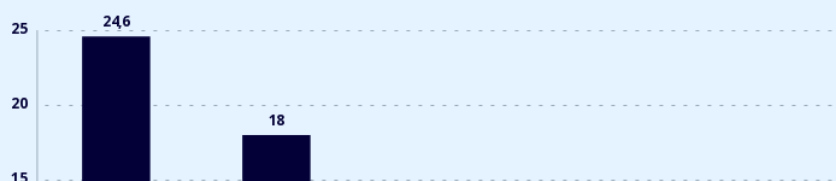
- Työturvallisuudelle on asetettu selkeä päämäärä ja tavoitteet
- Yhtiön tahtotilasta on julkaistu TTT-politiikka
- Työturvallisuus näkyy liiketoiminnan toimintasuunnitelmissa
- Toiminnan tasoa seurataan joka kuukausi ja katselmoidaan tarkemmin neljästi vuodessa
- Jokainen johtoryhmän kokous alkaa työturvallisuusasioilla
- Johtoryhmän jäsen osallistuu vakavien tapaturmien tutkintaan, ja nämä asiat käsitellään johtoryhmän kokouksessa
- Johtoryhmän jäsenet ovat antaneet henkilökohtaiset ja julkiset turvallisuuslupauksensa (Personal Safety Action Plan)

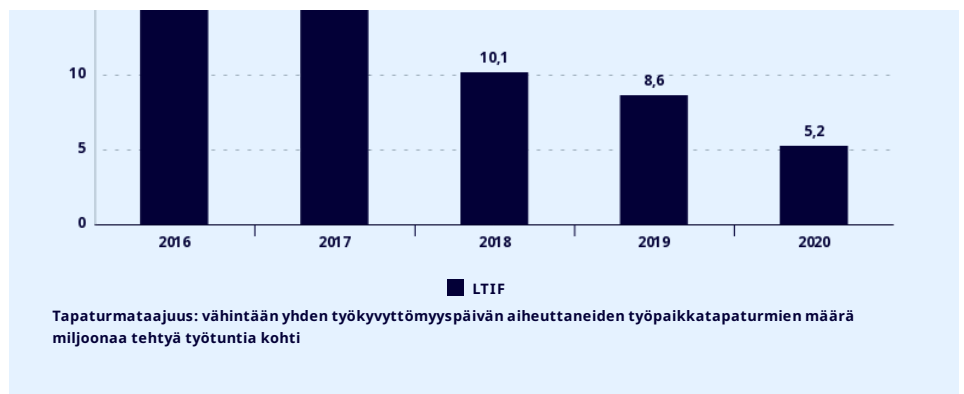
### Tulokset näyttävät oikeaa suuntaa

Tapaturmataajuus (LTIF, *Lost Time Injury Frequency*) on yksi turvallisuuskulttuurin tasoa osoittava mittari, joka näyttää, että otimme taas askeleen kohti visiotamme. LTIF on nyt tasolla 5,2. Laskemme tähän tunnuslukuun kaikki tapaturmat, jotka johtavat yhden päivän tai pidempään poissaoloon.

Oleellinen osa HSEQ-johtamisjärjestelmäämme on sen säännöllinen arviointi sekä omatoimisesti että ulkoisten arvioitsijoiden toimesta. Ulkoisten arviointien tulokset olivat rohkaisevia. Vuoden alussa saimme huippupisteet 713/750 teollisuussegmentin HSEQ-palvelutoimittajien arvioinnissa. Keväällä Työterveyslaitoksen koordinoima Nolla tapaturmaa -foorumin ohjausryhmä myönsi ensimmäistä kertaa ISS Palveluille tasoluokituksen merkinä sitoutumisesta ja tuloksista kohti nolla tapaturmaa -tavoitetta. Ja syksyllä DNV GL:n toteuttamissa ulkoisissa auditoinneissa saimme ISO 45001 -sertifikaatin. Nämä tulokset rohkaisevat ja vahvistavat, että toimintamme on työturvallisuuslain ja standardien näkökulmasta oikealla polulla. Arviointien arvokkain anti on kuitenkin palaute parantamisen mahdollisuuksista, kun jatkamme työtä kohti Suunta 100 -visiota.

### Tapaturmataajuus (LTIF)





*Turvallisuutta ei haluta nähdä prioriteettina, vaan arvona.*

### Turvallisuus syntyy tekemällä

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

Työturvallisuuden strategiset painopisteemme ovat olleet:

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

### Johtamisjärjestelmä:

Otimme vuoden 2020 aikana riskienhallinnan prosessin ja työkalujen kehittämisen entistä tiiviimmin työturvallisuuden johtamisjärjestelmän kehittämisen keskiöön. Riskienarvioinnin prosessimme on monitasoinen ja sisältää esimerkiksi työtehtävien yleisten riskien arvioinnin, kohde-/asiakaskohtaisten riskien arvioinnin sekä työntekijöidemme tekemän oman työtehtävän riskienarvioinnin ennen uuden tehtävän aloittamista. Esimerkki koko henkilöstön osallistamisesta vaarojen tunnistamiseen ja turvallisuuden rakentamiseen on kehityskeskusteluprosessi. Keskusteluissa jokainen ISSläinen pääsee pohtimaan oman työnsä ja työkohteensa riskejä sekä määrittelemään konkreettisia riskienhallintakeinoja. Kehityskeskusteluja täydentää uusi turvallisuuskeskustelukäytäntö, jossa esimies ja kukin työntekijä voivat yhdessä tarkistuslistan avulla varmistaa tärkeiden turvallisuusvaatimusten toteutumisen.

Pyrimme jatkuvasti parantamaan myös työkaluja ja hyödyntämään digitaalisia ratkaisuja tehokkaan riskienhallinnan tukena. Esimerkkejä innovaatioista tällä rintamalla ovat ISS Toimintakäsikirja, jonka kautta ajantasaiset ohjeet ovat organisaation saatavilla, kemikaalirekisteri KemISS, jossa vaarallisten kemikaalien käyttöturvatieotteet ovat helposti saatavilla sekä Koneturvallisuusohjeet, jotka lisättiin LuurISSa-mobiilisovelluksen kautta henkilöstön saataville. Odotamme innolla myös vuoden aikana työstämämme uuden SUUNTA-järjestelmän käyttöönottoa työturvallisuusjohtamisen ja riskienhallinnan tueksi ja kentän työkaluksi keväällä 2021.

### Osaaminen:

MyLearning-järjestelmä vahvistaa perustaa työturvallisuusosaamisen kehittämiseksi. Esimerkkejä jokaiselle ISSläiselle pakollisista verkkokoulutuksista ovat ISS Turvallisuuskoulutus, ISS Turvallisuussäännöt sekä esimiehille Työturvallisuusjohtaminen. Toinen osaamista varmistava ja turvallisuussääntöjä kertaava käytäntö on Turvavartti. Näitä henkilöstöä osallistavia työturvallisuusteemoihin liittyviä keskusteluita käytiin viime vuonna 59 prosenttia enemmän kuin vuotta aiemmin. Kolmas osaamiseen ja oppimiseen liittyvä käytäntö on Otetaan opiksi, joka tarkoittaa tapaturmaoppien tiivistämistä ja jakamista koko organisaatiolle. Jokainen työtapaturma tutkitaan, ja opit jaetaan vastaavan tapaturman torjumiseksi.

### Asenne:

Turvallisuusasenteen muistuttamiseksi jokaiselle ISSläiselle on jaettu Suunta 100 -kortti. Kortti kehottaa pysähtymään ja tekemään viime hetken riskiarvion ennen työn aloittamista. Samalla se muistuttaa työturvallisuusvisiostamme sekä jokaisen velvollisuudesta puuttua vaaralliseen työhön ja ilmoittaa tapaturmasta välittömästi. Asenteeseen pyritään vaikuttamaan myös vahvalla sisäisellä viestinnällä.

Yksi konkreettinen osoitus ennakoivan asenteen etenemisestä on turvallisuushavaintojen lukumäärä. Teimme viime vuonna 34 339 turvallisuushavaintoa eli keskimäärin yli 4 havaintoa per henkilö. Ennakointi ja vaarojen havainnointi koko henkilöstön voimin auttavat sekä meitä ISSläisiä että yhteisellä työpaikalla asiakkaitamme pääsemään terveenä kotiin joka päivä.



## TASO III

# SUUNTANA TYÖTURVALLISUUDEN MAAILMAN KÄRKI

## Nolla tapaturmaa -foorumi 2019

ISS:n visio on tulla tapaturmattomaksi työpaikaksi. Olemme nyt saavuttaneet Nolla tapaturmaa -foorumin työturvallisuuden tasoluokituksessa Tason III – Suuntana maailman kärki.

Me ISS:llä rakennamme systemaattisesti ennakoivaa kulttuuria, jossa turvallisuus on tapamme tehdä työtä. Nolla tapaturmaa -foorumin myöntämä tasoluokitus on saavutettu merkinä sitoutumisesta ja tuloksellisesta työstä kohti nollan tapaturman tavoitetta.

Tasoluokitusta myönnettäessä tarkastellaan muun muassa työpaikan työtapaturmataajuutta (LTIF eli Lost-Time Injury Frequency), tapaturmien vakavuutta sekä tapaturmapoissaolojen määrää. Nämä luvut ovat parantuneet merkittävästi ISS:llä.

Tasoluokituksen yleisiä kriteereitä ovat muun muassa turvallisuushavaintojen ilmoitusmenettely, järjestelmällinen tapaturmien tutkintaprosessi, se ettei työturvallisuuteen liittyvissä asioissa ole määrätty työsuojeluviranomaisten pakkokeinoja, eikä yrityksessä ole sattunut kuolemaan johtaneita työpaikkatapaturmia.

– Uskomme siihen, että turvallisuutta pitää johtaa systemaattisesti ja tapaturmattomuus pitää ansaita ennakoivilla teoilla joka päivä. Turvallisuutta ei haluta nähdä prioriteettina vaan arvona ja tapana tehdä työtä, sanoo ISS:n työturvallisuusjohtaja **Vesa Suomalainen**.

– Esimiehet ovat työturvallisuuden kehittämisen avainryhmä, ja heidän työnsä tukemiseen on tasoluokituksen saaneilla työpaikoilla satsattu paljon. Mitä useampi työpaikalta saadaan tekemään turvallisuushavaintoja, sitä enemmän turvallisuudesta tulee osa arkipäivää ja tapaturmien määrä lähtee laskuun, kertoo Nolla tapaturmaa -foorumin johtaja **Tiina-Mari Monni**.

*Nolla tapaturmaa -foorumi on vuonna 2003 perustettu verkosto, jonka tarkoituksena on motivoida ja rohkaista työpaikkoja tavoittelemaan korkeaa turvallisuuden ja työhyvinvoinnin tasoa sekä jakaa parhaita käytäntöjä. Verkostoon kuuluu 440 työpaikkaa, joita yhdistää nolla-ajattelutapa. Nolla tapaturmaa -foorumin toimintaa organisoii Työterveyslaitos.*

## Koulutus ja osaamisen kehittäminen

---

*Osaamisen kehittyminen vaikuttaa myönteisesti henkilöstöme työmotivaatioon ja työiihtyvyyteen sekä koko toimialan arvostukseen.*

---

Henkilöstö on ISS:n tärkein voimavara. Arvostamme ISS:llä henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa ja osoitamme sen panostamalla systemaattisesti sekä ammattiteknisen että muun osaamisen kehittämiseen. Osaamisen kehittyminen vaikuttaa myönteisesti henkilöstöme työmotivaatioon ja työiihtyvyyteen 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 uracoachaukseen.

Koulutus- ja valmennusohjelmien avulla varmistamme henkilöstön osaamisen korkean tason, ISS:n strategian toteutumisen sekä asiakaslupausten lunastamisen jokaisessa asiakaskohtauksessa. 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.

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





Korkeampi motivaatio, ammattitaito ja työtaito ovat tulosta aktiivisesta osaamisen kehittämisestä. ISS:n Siivous- ja monipalvelut -liiketoimintayksikössä osaamisen kehittämiseen panostetaan, sillä siitä hyötyvät kaikki.

---

ISS:n Siivous- ja monipalvelu -liiketoimintayksikössä (CMS, Cleaning and multiservices) osaamisen kehittäminen läpäisee koko organisaation, työntekijät, esimiehet ja päälliköt. Tämän vuoden aikana osaamista on vahvistettu etenkin talousasioissa.

– Hyödynnämme talouden johtamisen kehittämisessä MyLearning-verkkokoulutuksia ja ennusteklinikoita, jotka vastaavat tiimien tunnistamiin tarkennettuihin kehittämistarpeisiin, liiketoimintayksikön johtaja **Eeva-Riitta Tuominen** kertoo.

Koulutuksissa panostetaan erityisesti osallistavuuteen. Toiveena on, että osallistujat jakavat tietoa ja sparraavat toisiaan.

– Haluamme, että osaamisen kehittäminen on mukavaa ja motivoivaa. Tavoitteena on nostaa osaamisen yleistaso ja varmistaa vahvan talousjohtamisen osaaminen, Tuominen toteaa.

ISS:llä tehdään säännöllisesti sisäisiä asiakkuusauditoitteja, joissa ISS:n asiantuntijat käyvät läpi asiakkuuden ja palvelun johtamisen osa-alueet. Auditoinnin kautta nousee kehitystarpeita, ja ne auttavat myös pohtimaan, miten voi kehittyä entistä paremmaksi ammattilaiseksi.

Taloulosaamisen ohella myös muunlaista osaamista kehitetään ja päivitetään jatkuvasti. Tässä ISS:läisten tukena ovat erilaiset oppimispolut ja tutkintotavoitteiset koulutukset.

– Tarjoamme monipalveluita, joten esimerkiksi uusien moniosaajien kouluttaminen on meille tärkeää. Kun vaikkapa siivooja koulutuu aulapalvelun tehtäviin, hän saa itselleen uudenlaista, motivoivaa osaamista ja voi tarpeen vaatiessa auttaa aulassa työskentelevää tiimikaveriaan, aluepäällikkö **Miia Hildén** kertoo.

– Kartoitamme koulutushalukkuutta esimerkiksi kehityskeskustelujen yhteydessä. Pyrimme siihen, että tekijät pääsevät kasvuputken kautta kehittymään ammatillisesti. Taitojen kartuttaminen on tärkeää myös kohteiden erityispiirteiden ja palvelun kehittämisen kannalta, Hildén kertoo.

CMS-yksikön ammattilaisista tällä hetkellä 73 opiskelee tutkintoon tähtäävässä koulutuksessa.

– Asiakkailta on osaamiseen liittyviä vaatimuksia, ja heille tärkeää on tietysti ammattitaitoinen henkilökunta. Ammattitutkinnot vahvistavat osaamista ja ammatti-identiteettiä, ja niiden avulla voidaan entisestään kehittää palvelun laatua, Tuominen toteaa.

Perehdyttäminen ja MyLearning-verkkokoulutukset ovat osaamisen kehittämisen työkaluja, jotka ovat ISS:llä kaikkien saatavilla. Perehdyttämisen työhön tekee aina se henkilö, jolla on työstä paras osaaminen.

– Pääasiallisesti perehdytyksestä vastaa palveluohjaaja. Tieto siirtyy näin portaalta toiselle, ja ammattitaito kukoistaa osaamisen kertymisen ansiosta, palveluesimies **Terhi Hautamäki** kertoo.

Hautamäki aloitti uransa ISS:llä keikkatyöntekijänä. Sitten hän on suorittanut Amiedun oppisopimuksella siivousteknikon erityisammattitutkinnon ja työskentelee nyt palveluesimiehenä.

– Palveluesimiehenä haluan, että työntekijät voivat tehdä töitä turvallisesti ja että heillä on mahdollisuus oppia lisää. Arki on hankalaa, jos osaaminen ei riitä, Hautamäki kertoo.

– Haasteiden tarjoaminen on tärkeää osaamisen kertymisen myötä – niin pääsee testaamaan taitojaan ja sitoutuminen työhön kasvaa, Hildén lisää.

### 3.5.1 Perehdyttäminen ja työhön opastus

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

---

*Perehdytys koostuu yritykseen, työtehtävään, työturvallisuuteen, tuotettaviin palveluihin ja asiakkuuteen perehdyttämisestä.*

Esimies vastaa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään sovitun prosessin mukaisesti. Esimies voi nimetä uudelle työntekijälle lisäksi työkummin auttamaan ja tukemaan työntekijää arjessa ja työhön opastamisessa. Vakituisten uusien henkilöiden lisäksi perehdyttämme määräaikaisten työntekijät, harjoittelijat, tehtävistä toiseen vaihtavat, pitkiltä vapailta palaavat henkilöt sekä vuokratyöntekijät. Perehdytys koostuu yritykseen, työtehtävään, työturvallisuuteen, tuotettaviin palveluihin ja asiakkuuteen perehdyttämisestä. Dokumentoimme perehdytyksen ja seuraamme sen toteutumista yritys- ja liiketoimintayksikönsäällä 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. 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.

Vuoden 2020 aikana perehdytyksemme teki digiloikan ja perehdytyskurssit muuttuivat verkkokurssimuotoisiksi. Näin perehtyminen on ketterämpää ja kaikki materiaali on saatavilla heti ensimmäisestä päivästä alkaen. Uudistuksemme sattui sopivaan aikaan eli helpotti uusien työntekijöiden perehtymistä myös koronapandemian aikana.

^ SULJE CASE

Perehdytys tekee digiloikan



ISS:n tavoitteena on kasvattaa tunnettuutta vetovoimaisena työnantajana, ja toimiva perehdytys on osa tavoitteeseen pääsemistä. Perehdytys uudistui kevään aikana niin esimiehen tukimateriaalien kuin perehdytyksen kurssien osalta.

Uuden työntekijän perehdyttämisellä on monta tärkeää tavoitetta. On huolehdittava siitä, että työntekijä tietää alusta asti, mitä häneltä odotetaan ja että hän tuntee oikeutensa ja velvollisuutensa. Hyvällä perehdytyksellä vahvistetaan myös työntekijän sitoutumista ja tuetaan jokaisen mahdollisuutta menestyä omassa työssään.

– Haluamme olla vetovoimainen työpaikka kaikille ISS-läisille, alusta asti. Henkilöstö on strateginen prioriteettimme; maailman paras palvelu on maailman parhaiden ammattilaisten tuottamaa. Hyvin perehdytetyn työntekijän positiivinen kokemus näkyy myös loppuasiakkaalle hyvänä asiakaskokemuksena, sanoo henkilöstöjohtaja **Sari Suono-Rasehorn**.

Perehdytysuudistusta rakentanut Learning and Development Manager **Katri Auvinen** sanoo, että on tärkeää heti aluksi perehdyttää yrityksen yleiskuvan ja oman toimenkuvan lisäksi ihan käytännön asioita.

Uusi verkkomuotoinen perehdytyskurssi tukee tätä.

– Kaikkien perehdytystoimenpiteiden myötä voimmekin yhdessä tukea uuden työntekijän kasvua uudeksi ISS:läiseksi, hän muistuttaa.

ISS:n perehdytystä on uudistettu digitaaliseen muotoon, ja perehdytysohjelmaan liittyvät verkkokurssit ovat jatkossa ISS:n omassa koulutusjärjestelmässä MyLearningiin. Samalla tukimateriaali esimiehelle uudistui tukemaan paremmin myös aivan uusia esimiehiämme.

– ISS:llä aloittaa koko ajan uusia työntekijöitä, ja kesätyöntekijöitäkin palkataan satoja. Uudistuksen tärkein tavoite onkin varmistaa kaikille tasalaatuinen perehdytys. Esimiehelle vapautuu myös aikaa tehtävä- ja kohdekohtaiseen perehdytykseen, kun työntekijä voi itse opiskella perusasiat digitaalisesti. Esimiehen rooli perehdytyksen sujumisessa ja vastuussa on kuitenkin edelleen tärkeä eikä poistu mihinkään, muistuttaa Katri Auvinen.

Kaikissa MyLearningin kurseissa on modulaarinen rakenne, eli kurssit voi suorittaa osissa. Tämä koskee alkuvaiheen perehdytyskurssia sekä henkilöstöjohtamisen ja asiakaspalvelun kurseja.

– Uusi työntekijä käy kurssit läpi sovitun aikataulun puitteissa esimerkiksi tiimin yhteisellä tabletilla, mikäli omaa tietokonetta ei ole. Kun kaikki on valmista, järjestelmästä lähtee esimiehelle viesti, sanoo Katri Auvinen.

Lisäksi MyLearning tarjoaa eri toimenkuville omia koulutuspolkuvaihtoehtoja. Kiinteistön ylläpidossa, siivouspalveluissa ja ravintolapalveluissa työskenteleville on omat koulutuspolkunsu. Myös tilapäisten työjärjestelyjen verkko-oppimiskokonaisuus on koottu koulutuspoluksi.

– Koulutuspolkujen tarkoituksena on auttaa työntekijöitä hahmottamaan itselle sopivat koulutukset oman roolin ja tehtävän mukaan. Myöhemmin rakennetaan koulutuspolut myös esimiestyölle ja palveluesimiehille, kertoo Katri Auvinen.

### 3.5.2 Jatkuva kehittyminen ja koulutukset

Koulutus- ja valmennusohjelmien 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.





Työ ISS:llä on tarjonnut Perttu Raitalalle mahdollisuuksia kehittää omaa osaamistaan ja edetä urallaan jo 18 vuoden ajan. Vuodet ovat vieneet Perttua kesäapulaisesta asiakkuusjohtajaksi.

Kesällä 2002 **Perttu Raitalalla** oli takanaan ensimmäinen vuosi talotekniikan insinööriopintoja. Ahkera nuori mies päätti hakea ISS:lle kesäapulaiseksi ja päätyi huoltomiehen hommiin kauppakeskus Iso Omena. Perttu viihtyi työssä ja hommat sujuivat niin mallikkaasti, että työt huoltomiehenä jatkuivat seuraavanakin kesänä. Kun vuonna 2004 eteen tuli ensimmäinen oman alan työharjoittelu, oli ISS selvä valinta.

– Harjoittelussa pääsin oman alani tehtäviin sähköasentajaksi. Kuljin työmailla keikka-asentajan mukana ja opin paljon. Kesätyöt ja työharjoittelu toivat arvokasta kokemusta käytännön töistä.

Harjoittelun jälkeen Perttu jatkoi töitä ISS:llä opintojen ohella, ensin sähköhuoltoprojektien koordinaattorina ja sitten sähkötyön johtajana. Sitten hän on ehtinyt toimia muun muassa huoltopäällikkönä ja sähkö- ja tietoliikennetekniikan aluepäällikkönä. Onpa hänen vastuullaan ollut koko pääkaupunkiseudun sähkötekniikan yksikkökin.

– Arvostan mahdollisuutta kehittyä talon sisällä. Tehtäväkuva on muuttunut ja vastuu lisääntynyt juuri sopivissa kohdissa uraa. Silloin kun olen oppinut uusia asioita, olen saanut myös lisää haasteita. ISS:n johtamisjärjestelmän ansiosta kaikilla on täällä mahdollisuus edetä urallaan, jos kiinnostusta löytyy ja asenne on kohdillaan.

Vuonna 2017 Perttu siirtyi ensin asiakkuuspäälliköksi ja siitä nykyiseen pestiinsä asiakkuusjohtajaksi, jossa haastetta ja kehittymismahdollisuuksia riittää edelleen. Perttu toimii eri puolilla Suomea työskentelevien asiakkuuspäälliköiden esimiehenä ja edistää erilaisia projekteja yhteistyössä asiakkuuspäälliköiden kanssa. Työssään Perttu arvostaa erityisesti sen monipuolisuutta.

– Olen osallisena erilaisissa projekteissa, mutta silti minulla on oma, selkeä vastuualueeni. Päivät ovat todella vaihtelevia, saan olla monessa mukana ja antaa panokseni sinne, missä sitä eniten tarvitaan.

Perttu uskoo, että työssä riittää vielä mahdollisuuksia oppia ja kehittyä. Tänä vuonna hän valmistuu Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulun Executive MBA -ohjelmasta, jossa on suorittanut työn ohessa johtajuusopinnot.

– Koulutusmahdollisuudet ovat isoja panostuksia työnantajalta. On hienoa, miten hyvin meillä pidetään henkilöstöstä huolta ja tarjotaan mahdollisuuksia kehittää omaa osaamista. Uskon, että se vaikuttaa sitoutumiseen ja siihen, että tehdään parempaa työtä.

Erityisesti Pertun saa kuitenkin viihtymään työssään hyvä työyhteisö.

– Meillä on aina ollut hyvä porukka. Olemme onnistuneet rakentamaan tänne sellaisen ilmapiirin, jossa on mahdollisuus viihtyä vaikka kuinka pitkään.

#### **Pertun ura aikajanalla**

**2002 ja 2003:** Huoltomies (kesätyö)

**2004:** Sähköasentaja

**2005:** Sähköhuoltoprojektien koordinaattori

**2006:** Sähkötyönjohtaja, sähköhuollot

**2009:** Huoltopäällikkö, sähköhuollot sekä sähkölaitteiston käytön johtajuudet

**2010:** Toimialapäällikkö, sähkötekniikka

**2013:** Aluepäällikkö, sähkö- ja tietoliikennetekniikka

**2017:** Asiakkuuspäällikkö, Kiinteistön ylläpidon avainasiakkuudet

**2017:** Asiakkuusjohtaja, Kiinteistön ylläpidon avainasiakkuudet

### 360-palaute 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.

### Me välitämme sinusta

Panostamme vahvasti palvelukulttuurin kehittämiseen muun muassa asiakkuusjohtamiseen sekä erinomaiseen asiakaspalvelukokemukseen tähtäävillä ohjelmillamme. Painopisteenämme on edelleen *Service with a Human Touch* -koulutuskokonaisuus. [Lue lisää Asiakkaat-osiosta.](#)

Ohjelman kautta valmennamme henkilöstöämme erinomaisen asiakaspalvelukokemuksen tuottamiseen ja asiakkaalle luvattun arvolutapauksen toteuttamiseen. Arjen palvelutilanteissa syntyvä asiakaskokemus on kaiken keskiössä. Jokaisella meillä on tärkeä rooli erinomaisen palvelukulttuurin lähettäjänä. Avainasiakkuuksiemme henkilöstöstä oli vuonna 2020 koulutettu palvelukulttuuriin 54 prosenttia – esimiehistä 70 prosenttia. Vuonna 2020 otimme lisäksi käyttöön myös Service With A Human Touch-verkkokoulutuksen, joka vahvistaa mahdollisuuksia asiakaspalvelukoulutukseen ajasta ja paikasta riippumatta.

## 3.5.3 Tutkintotavoitteinen koulutus

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

Tutkintotavoitteisen koulutuksen valmistavaan koulutukseen osallistuu vuosittain noin 300 henkeä. Vuonna 2020 ammatilliseen tutkintoon valmistui 218 henkeä. Koronapandemian vuoksi valmistuneita oli hieman vähemmän, kuin vuonna 2019 (286), sillä tutkintotavoitteinen ammatillinen koulutus keskeytettiin osittain keväällä 2020 ja osa lähiopetusta vaativista kokonaisuuksista siirrettiin myöhemmin suoritettavaksi. Muutos oli kuitenkin vähäinen ja kokonaisuudessaan tutkintoja suoritettiin hyvällä tasolla, myös etäyhteyksillä pandemiasta huolimatta.

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

Joka vuosi merkittävä osa ammatillisen osaamisen tavoitteista ja koulutuksesta ISS:llä liittyy erilaisiin lakisääteisiin 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 useiden erilaisten ISS ammattilaisten tehtävissä. Luokahuonekoulutuksen ohella ja tukena koko henkilöstöllämme on mahdollisuus suorittaa verkkokursseja. Pandemian takia valtaosa korttikoulutuksista siirtyi verkkototeutuksiksi vuoden 2020 aikana.

---

*Tutkintotavoitteiseen koulutukseen osallistuu vuosittain noin 300 henkeä.*

---



### 3.5.4 Koulutusinvestoinnit

Vuonna 2020 toimihenkilörooleissamme olevat työntekijät käyttivät koulutukseen yhteensä noin 847 päivää eli keskimäärin 1,1 päivää per toimihenkilö. Työntekijärooleissamme olevat kouluttautuivat yhteensä lähes 2 000 päivää eli keskimäärin 0,4 päivää per työntekijä. Lisäksi tutkintoon valmistui 218 henkeä.

ISS:llä on käytössä 78 erilaista henkilöstölle suunnattua verkkokoulutusohjelmaa liittyen muun muassa perehdytykseen, turvallisuuteen, henkilöstön ja asiakkuuden johtamiseen, ympäristövastuuseen ja tuotekoulutukseen. Verkkokoulutuksia suoritettiin vuonna 2020 yhteensä 21 584 kertaa, mikä vastaa yhteensä 1 675 päivän opiskelua.

Koronapandemialla oli merkittävä rooli etäopiskelun lisääntymiseen vuoden 2020 aikana. Vaikka osa koulutuksista saatiin siirrettyä etätoteutuksiin, jouduttiin pandemian takia silti osa koulutuksista keskeyttämään tai siirtämään kokonaan nopealla aikataululla.

^ SULJE CASE

Ensimmäiset insinöörit etenevät vauhdilla kohti valmistumista



ISS:n ensimmäinen insinööriohjelma on jo voiton puolella. Nopeimmat valmistuvat keväällä 2021. Kysymme työn ohella talotekniikan insinööreiksi opiskelevilta ISS:läisiltä, miten opinnot sujuivat poikkeuskeväänä ja mitä on vielä luvassa.

---

Keväällä lähiopetus vaihtui koko Suomessa pikavauhtia etäopiskeluun ja luennot videopuheluiksi. ISS:n ensimmäisessä insinööriohjelmassa opiskelevat kiinteistön ylläpidon ammattilaiset **Jukka Kohvakka**, **Juha Hannula** ja **Jani Koivuranta** kuuluvat harvinaiseen joukkoon, sillä he ovat suorittaneet työn ohella opintojaan etänä jo ennen poikkeustilannetta.

– Koronatilanne ei vaikuttanut opintoihimme käytännössä mitenkään. Muutamat lähipäivät ja fysiikan labrat jäivät pois, mutta olemme jumptaneet etäopiskelun kanssa jo pitkään, Jukka pohtii.

Jukka työskentelee kiinteistöhuollon palveluohjaajana Itä-Suomessa, Juha kohdevastaavana Helsingissä. Janin kohdevastaavan työpaikka on Rovaniemellä, mutta vastuualue ulottuu Inarista Kuusamoon.

Kohdevastaavan tehtävässä vaaditaan usein insinööritason koulutusta, ja siksi tutkinto tietää tulevaisuuden kilpailutuksissa tärkeitä lisäpisteitä. Ennen kaikkea asiakkaita pystyy jatkossa palvelemaan entistä paremmin. Ja oma työmotivaatio kasvaa.

Jukka valmistui ammattikoulusta vuonna 2009 ja ajatteli ensin, että koulutie päättyi siihen. Kun opiskelu alkoi taas kiinnostaa, maksettavana olikin jo asuntolaina, ja opinnot jäivät.

– Kun mahdollisuus nyt ISS:llä tuli vastaan, siihen oli pakko tarttua. Olen ollut tyytyväinen, että lähdin mukaan.

Opiskelijoille on kertynyt jo rutkasti kokemusta työn ja opintojen yhdistämisestä, sillä insinööriohjelma käynnistyi syksyllä 2018. Jani sanoo, ettei missään vaiheessa odottanut, että opiskelu työn ohella olisi helppoa tai hoituisi ilman vaivannäköä.

– Siinä mielessä mikään ei ole yllättänyt. Tuntuu jopa, että olisi päässyt hivenen vähemmällä, kuin mitä alun perin ajattelin, Jani sanoo.

Kolmikko on pysynyt vauhdissa mukana säntillisyydellä.

– Tehtävät tehdään, kun tähän kouluun on lähdetty. Meitä on onneksi iso porukka, joka neuvoa ja auttaa eteenpäin. Muissa koulutuksissa ei ole välttämättä näin tiivistä ryhmää, joka auttaa vaikeissa paikoissa, Jukka sanoo.

Jatkossa opiskelijoilla on tiedossa entistä projektipainotteisempaa opiskelua, kun aineopinnot ovat takanapäin. Innovaatioprojektit ja lopputyöt aloitettiin jo kesällä, ja niiden aiheet liittyvät olennaisesti Jukan, Janin ja Juhan työhön ja asiakkuuksiin.

Jukka suunnittelee keskittyvänsä lopputyössä toimistorakennuskohteen uuteen jäähdytysratkaisuun. Jani tarttuu opiskelukaverin kanssa toimistokiinteistöjen olosuhteisiin. Myös Juhalla on kollegan kanssa kimppaprojekti peruskorjauksien takuuajasta ja sen hoidosta.

– Luvassa on isoja projekteja, joissa pitää laittaa paljon asiaa paperille. Minun tapauksessani asiakkaan asiantuntijat ovat innostuneesti mukana ja tarttuneet aiheeseen mielenkiinnolla, Jani kiittelee.

Etä- ja verkko-opinnot vaativat usein pitkää pinnaa. Hyvät laitteet ja toimiva nettiyhteys ovat tärkeitä, mutta yksin nekään eivät riitä. Tarvitaan toimivaa vuorovaikutusta opettajan ja opiskelijoiden välillä, samoin aimo annos keskittymiskykyä kotioissa.

Insinööriohjelma on nelivuotinen, mutta jos hyvin käy, kolmikko valmistuu nopeimpien joukossa ensi keväänä. Se ei ollut aivan itsestäänselvyys vielä silloin, kun matematiikan luennolla väläytettiin ensimmäisen kerran integraaleja ja derivaattoja.

– Nyt on sellainen olo, että tästä mennään läpi. Ensi heinäkuussa tulee täyteen 40 vuotta, ja tavoite on heilutella silloin insinöörin papereita, Juha sanoo.

### 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.

Vuonna 2020 ISS palkitsi hyvistä suoriutumisista muun muassa pikapalkkioilla. Pikapalkkioiden perusteena voi olla esimerkiksi yksittäinen hyvä työsuoritus, kehitys- tai myynti-idean esiintuominen tai asiakkaalta saatu positiivinen palaute. Työturvallisuuteen kannustettiin palkitsemalla yksiköitä turvallisesta toiminnasta. Palkkion saaminen edellytti ennakoivia tekoja, kuten turvallisuushavaintojen raportointia ja turvallisuuskoulutusten suorittamista.

ISS:llä arvostetaan pitkiä työuria, ja yritys palkitsee työntekijöitään, kun 10, 20, 30 ja 40 vuoden palvelusvuodet tulevat täyteen. Vuonna 2020 ISS myös haki itsenäisyyspäivän kunniamerkkejä kahdelle ansioituneelle siivousalan ammattilaiselle. Suomen tasavallan presidentti myönsi Suomen Valkoisen Ruusun I luokan mitalin palveluohjaaja **Merja Lauriselle** ja Suomen Valkoisen Ruusun mitalin siivooja **Seija Nummelle**.

ISS palkitsi myös vuonna 2020 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. Vuoden lopulla kuukausivoittajien keskuudesta valittiin liiketoimintayksiköiden finalistit, jotka saivat palkinnoksi iPadin ja jatkoivat kilpailemista 5 000 euron arvoisesta ISS Vuoden Omena -palkinnosta. ISS Suomen Vuoden Omena -palkinnon voitti Kiinteistön ylläpitopalvelut -liiketoimintayksiköstä kolmen hengen tiimi **Kari Ritvanen, Petter Sjöholm ja Mauri Yliselä**.

ISS:llä on vuoden 2020 aikana päivitetty palkitsemisstrategiaa ja tehty kokonaispalkitsemisen kehitystyötä. Yhtenä kehitystyön tuloksena on vuoden 2021 tammikuussa julkaistu yhteinen kertapalkitsemisen raami, jonka puitteissa esimiehet voivat huomioida kattavasti yksilöitä ja tiimejä erinomaisista ja poikkeuksellisista työsuorituksista.

^ SULJE CASE

Omena-voiton salaisuus: lähtemätön vaikutus asiakkaaseen



Alkuvuosi on ISS:llä aina juhlahumun aikaa, kun ammattilaistemme upeita saavutuksia palkitaan. Poikkeusaikana gaala vaihtui juhlalliseksi brunssiksi ja ISS:läiset kokoontuivat yhteen etäsovellusten kautta ympäri Suomen. Tällä kertaa palkinnon pökkasi tehokas tiimi Kiinteistön ylläpitopalvelut - liiketoimintayksiköstä (KYP).

– Finaalissa oli kovatasoista porukkaa. En olisi arvannut, että päihitämme huippusiivoojamme ja -moniosaajamme, mutta toimivalla tiimityöllä tuntui tällä kertaa olevan suuri painoarvo, sanoo yksi voittajista, projektipäällikkö **Kari Ritvanen**.

Kari sekä kollegansa **Petter Sjöholm ja Mauri Yliselä** tekivät lähtemättömän vaikutuksen asiakkaaseen hoidettuaan yllättävän jäähdytysjärjestelmän muutostyön upeasti maaliin yhden viikonlopun aikana. Asiakkaan serveritilat olivat vaarassa ylikuumentua, mistä olisi seurannut mittavat taloudelliset vahingot.

– Perjantaina puoliltapäivän tuli tieto, että olisi tällainen tapaus hoidettavana. Paikan päällä illansuussa selvisi tilanteen vakavuus ja että meitä tarvitaankin koko viikonlopun ajaksi pelastamaan tilannetta, Mauri muistelee.

– Asiakkaan antaman palautteen perusteella meidän saavutuksemme näytti kolahtaneen positiivisesti, vaikka itsestä tuntuu, että tässä hoidetaan vain jokapäiväisiä tehtäviä. Tuona kyseisenä viikonloppuna asiakas tajusi tilanteen riskit ja vakavuuden, ja onnistumisemme teki vaikutuksen, Kari jatkaa.

Kysein asiakas on kolmikolte tuttu usean vuoden ajalta. Asiakkaan arvostus ammatillisiamme kohtaan näkyi myös muutama vuosi sitten kilpailutustilanteessa. ISS haluttiin jatkossakin hoitamaan nimenomaan laitteiden ylläpitoa, vuosihuoltoja ja huoltopäivystystä tässä kohteessa.

– Olemme olleet rakentamassa tätä kohdetta, joten osaamme tunnistaa riskit ja ennakoida ajoissa mahdolliset vikatilanteet. Tiedän tarkkaan, missä mikäkin lämpöputki kulkee, sanoo Mauri, joka on työskennellyt samassa kohteessa pian neljä vuotta.

Kaikki kolme viihtyvät hyvin ISS:llä ja kiittävät sitä, miten työntekijöistä pidetään huolta.

– Esimerkiksi koulutuksia on todella hyvin tarjolla. Ohjelmointi- ja automaatiopuolella on kouluttauduttava säännöllisesti, oikeastaan aina kun käyttöön otetaan uusia järjestelmiä, Petter sanoo.

Kymmenen vuotta ISS:llä ollut Petter kiittelee myös sitä, miten työntekijöihin luotetaan.

– Saan aika vapaasti suunnitella työni, eikä kukaan kysele koko ajan perään, että onko homma nyt varmasti hoidettu. Pidän itse eniten vikakeikoista. Siitä saa todellista onnistumisen iloa, kun pääsee paikan päälle ratkaisemaan ongelman kuntoon ja saa asiakkaan tyytyväiseksi, Petter kertoo.

– Minulle työssä mukavinta on hyvä porukka, se motivoi kaikkein eniten. Ei ole mitään syytä katsoa muualle, sanoo Mauri, jolla on takana jo 7 vuotta ISS:läisenä.

Kari on ISS:llä jo toista kertaa. Oltuaan välillä muualla töissä hän sai entiseltä esimieheltään kutsun takaisin ISS:lle, kun projektiin haluttiin juuri tietynlaisia henkilöitä. Nyt kuulostaa, että Kari on unelmahommassa:

– Joka päivä on sopivasti erilainen, saa ratkoa mukavia haasteita, ja ympärillä on luotettavia loistokavereita. Ja asiakkaan eteen tehdään kaikki, mitä voidaan – oli kellonaika mikä tahansa.

### 3.7

## Viestintä

---

*Viestintäämmme ohjaavat mm. ISS Suomen strateginen suunnitelma ja siinä määritellyt prioriteetit.*

---

Teemme maailmasta toimivan luomalla tiloja, joissa on hyvä olla. Tämä on toimintamme tarkoitus ja viestintämme perusta. Viestintäämmme 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 ISS:läisten kuin ulkoisten sidosryhmiemme tavoittamisessa. ISS:läiset 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 ylöpeydestä ISS:ää kohtaan, jota he sisältöjä jakamalla osoittavat.

Vuonna 2020 aloitimme uudenlaisen urapolkuvideosarjan, jonka ensimmäinen osa julkaistiin marraskuussa. Vuonna 2021 sarja saa jatkoa neljän uuden tarinan verran. Jaamme näitä ja muita niin nykyisille kuin tuleville ISS:läisille suunnattuja sisältöjä koulutus- ja kehittymismahdollisuuksistamme sekä työturvallisuus- ja työhyvinvointiaiheistamme töISSä-digilehdessämme, joka on avoimessa internetissä ja siten vaivatta kaikkien ulottuvilla. Digilehti toimii mobiilisti, joten tärkeät uutiset kulkevat koko ajan lukijan mukana. Vuonna 2020 digilehdellämme oli yli 8 800 palaavaa käyttäjää, enemmän kuin meitä ISS:läisiä Suomessa. Otimme myös käyttöön ominaisuuden, jonka avulla digilehtemme lukijat voivat helposti antaa sisällöistä palautetta ja kommentoida niitä. Tämä oli konkreettinen askel kohti tavoitteemme mukaista kaksisuuntaista viestintää.

Kertomalla monipuolisesti monenlaisista osaajistamme ja heidän mahdollisuuksistaan ISS:llä tuemme viestinnän keinoin YK:n kestävä kehityksen tavoitteita sukupolton tasa-arvosta, ihmisarvoisesta työstä ja talouskasvusta sekä eriarvoisuuden vähentämisestä. Merkityksellinen, asiakastarpeisiin vastaava työ johtaa myös taloudelliseen kannattavuuteen. Yhteistyöstä asiakkaidemme kanssa kerromme blogi.iss.fi-julkaisualustallamme. Vuonna 2020 julkaisimme myös uudistettua brändiämme tukevat nettisivut osoitteessa iss.fi. Sivusto on nyt yhdenmukainen koko kansainvälisen ISS-konsernin ja muiden ISS-maiden

kanssa. Olemme yksi ISS, luotettavasti samanlainen kaikkialla maailmassa.

Koska ihmiset ovat ISS:n tärkein voimavara, viestintä on ISS:llä keskeinen osa hyvää johtamista. Toimitusjohtaja pitää kuukausittain henkilöstölle 45-minuuttisen infon, jota vuoden 2020 koronaviruspandemian vuoksi seurattiin pääsääntöisesti etäyhteyksien päässä. Kuukausi-infon tallenteen ja siitä kirjoitetun tiedotteen voi myös katsoa ja lukea myöhemmin intranetistä.

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

---

*Vuonna 2020 yksi merkittävimmistä viestinnän ulottuvuuksista oli toimia osana koronaviruspoikkeustilannetyöryhmää.*

---

Panostuksemme monikanavaiseen viestintään – sisäisesti esimerkiksi digilehteen, kuukausi-infojen mobiiliin seurattavuuteen ja esimiesten viestintävastuun tukemiseen – tukee YK:n kestävän kehityksen tavoitetta rauhasta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä hallinnosta. Eettiset ja läpinäkyvät toimintatavat ovat kaiken toimintamme, myös viestintätyömme, perusta. Vuonna 2020 saimme viestintämme onnistumisesta arvokasta tietoa myös kahdesta korkeakoulun opinnäytetyöstä, joissa kummassakin tutkittiin, kuinka hyvin ISS Palveluiden keskitetyt viestintäkanavat tavoittavat henkilöstömme. Samalla yhteistyö nuorten opiskelijoiden kanssa näiden opinnäytetöiden parissa oli viestintäpolitiikkaamme mukaista: sidosryhmäyhteistyöllä emme tavoittele julkista näkyvyyttä, vaan arvojemme ja yritys vastuuperiaatteidemme mukaisesti osoitamme tukemme lapsille ja nuorille, vammaisille tai erityisryhmille sekä ammattiin opiskeleville.

Kerran vuodessa, tammikuussa, ISS:n esimiehet kokoontuvat *Finland Leadership Conferenceen*, jossa käydään läpi koko ISS-konsernin ja ISS Palveluiden strategiset pääviestit. Päivä huipentuu gaalailalliseen, jonka aikana palkitaan ISS Suomen Omena-voittaja sekä vuoden aikana ansioituneita ISS:läisiä eri kategorioissa: Johtajuus, Asiakastyö, Kasvu ja kannattavuus, Myyntiteko ja Työturvallisuus. Nämä kategoriat perustuvat yhteisesti sovittuihin tavoitteisiin. Tammikuussa 2020 ehdimme kokoontua yhteen ennen koronaviruspandemiaa, mutta tammikuussa 2021 kokoontuminen järjestettiin virtuaalisesti. Koronaviruspandemia nopeuttikin ISS:llä jo olemassa olleiden digitaalisten viestintäsovellusten käyttöönottoa ja vaikutti voimakkaasti viestintäyksikön painopisteisiin. Vuonna 2020 yksi merkittävimmistä viestinnän ulottuvuuksista oli toimia osana koronaviruspoikkeustilannetyöryhmää sekä luoda ja pitää ajan tasalla selkeää ohjeistusta tässä poikkeustilanteessa toimimisesta kaikille ISS:läisille.

Keväällä, koronaviruspandemian hetkellisestä hellittäessä, julkaisimme [Turvallinen paluu työpaikoille -oppaan](#), joka jatkoi ladattavien oppaidemme sarjaa. Loppuvuodesta julkaisimme ISS Suomen hiilitiekartan. Kaikissa oppaissamme kantavana teemana on ollut vastuullisuus. Näillä sisällöillä ja [blogi.iss.fi:ssä](#) julkaisemillamme asiantuntija-artikkeleilla kerromme paitsi sosiaalisesta ja yhteiskunnallisesta vastuustamme myös siitä ympäristötyöstä, jota teemme YK:n kestävän kehityksen tavoitteiden ”Puhdas vesi ja sanitaatio”, ”Vastuullista kuluttamista” ja ”Ilmastotekoja” hyväksi. Myös tähän yritysraporttiin keräämämme case-jutut on julkaistu sisältöstrategiamme mukaisesti pitkin vuotta 2020.

#### 4.1

## Ympäristövastuullisuuden jatkuvaa parantamista

---

Ympäristövastuullisuus sisältyy ISS:n arvoihin ja on keskeinen osa päivittäistä palvelutuotantoamme. Kestävillä palveluratkaisuillamme vaikutamme positiivisesti kiinteistöjen käytönaikaisiin ympäristövaikutuksiin. Löytääksemme tehokkaimmat keinot vähentää hiilidioksidipäästöjä, toimia materiaalihokkaasti, ylläpitää luonnon monimuotoisuutta ja rakentaa kiertotaloutta, olemme luoneet mallin palveluidemme hiilijalanjäljen laskemiseksi. Laskennan pohjalta olemme laatineet vuoden 2020 aikana oman hiilitiekartan ja toimenpideohjelman saavuttaaksemme tavoitteemme olla hiilineutraali vuonna 2035.

ISS:n merkittävimmät ympäristövaikutukset muodostuvat asiakaskohteisiin tapahtuvan liikkumisen CO<sub>2</sub>-päästöistä sekä raaka-aineiden ja muiden tuotteiden hankinnasta ja käytöstä. Henkilöstömme päivittäisillä valinnoilla on vaikutusta ympäristövaikutusten minimoimisessa, mutta samanaikaisesti kehitämme hankintojemme ympäristövastuullisuutta yhteistyökumppaneidemme kanssa.

[Tutustu Hiilitiekarttaamme.](#)

### 4.1.1 Sertifioitua palvelua

ISS:llä on käytössä DNV GL:n myöntämä valtakunnallinen, kaikki kiinteistö- ja toimitilapalvelut kattava, sertifioitu ISO 14001:2015 -standardin mukainen ympäristöjärjestelmä. Sertifioitu ympäristöjärjestelmä toimii työkaluna toiminnan jatkuvan parantamisen varmistamiseksi. Lisäksi WWF:n *Green Office* -järjestelmä aktivoi pääkonttorin henkilöstöämme osallistumaan oman työyhteisön ympäristövastuullisuuden kehittämiseen. Sertifioitu ISO 50001 -energianhallintajärjestelmä osoittaa puolestaan vaikutusmahdollisuutemme ja kykymme rakennusten energiatehokkuuden järjestelmällisessä parantamisessa. Energianhallintajärjestelmässä kuvaamme tapamme toimia energiatehokkaasti palveluidemme ja asiakkaidemme hiilijalanjäljen pienentämiseksi.

Tunnistamme ja arvioimme asiakaskohteissamme ja omissa toimipisteissämme ympäristöön liittyviä riskejä. Kehitämme turvallisuushavaintojen perusteella toiminnan turvallisuutta. Dokumentoimme ympäristöön liittyvät turvallisuushavainnot sähköiseen raportointityökaluun. Vuonna 2020 ei sattunut yhtään ISS:n toiminnasta johtuvaa ympäristövahinkoa, eikä ISS:n toimintaan kohdistunut ympäristölainsäädännön rikkomukseen liittyvää tutkintaa tai sanktioita.

4.2

## Kestävä kehitys palveluissamme

---

*Palvelukohtainen  
hiilijalanjälkilaskenta toimii perustana  
toimintamme CO<sub>2</sub>-päästöjen  
vähentämiseksi.*

---

Ympäristövastuullisuus on olennainen osa päivittäistä palvelutuotantoamme asiakaskohteissamme. Vuonna 2020 toteutimme palveluidemme hiilijalanjälkilaskennan, asetimme tavoitteen olla hiilineutraali vuonna 2035 sekä laadimme hiilitiekartan ja toimenpideohjelmat viitoittamaan matkaamme kohti hiilineutraaliutta. Näillä toimenpiteillä haluamme osoittaa sitoumuksemme Pariisin ilmastopimuksen tavoitteeseen hillitä lämpötilan nousu 1,5 celsiusasteeseen sekä tukea asiakkaidemme omia hiilineutraalius- ja vastuullisuustavoitteita. Hiilijalanjälkilaskenta perustuu *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standardiin*, ja se on toteutettu yhteistyössä Clonet Oy:n asiantuntijoiden kanssa.

Ravintolapalveluissa luomme kestävää ruokakulttuuria kehittämällä reseptiikkaa, hankkimalla vastuullisesti ja minimoimalla hävikkiä. Siivouspalveluissa hyödynnämme entistä laajemmin kemikaalivapaata siivouspalvelua, minimoimme veden ja energian kulutusta resurssiviisaista siivouskoneista hyödyntäen sekä kehitämme hankintojamme. Kiinteistön ylläpitopalveluissa ensisijaisia toimenpiteitämme ovat työkoneista ja liikkumisesta aiheutuvien CO<sub>2</sub>-päästöjen minimointi sähköautoja ja muita vaihtoehtoisia käyttövoimia hyödyntäen, koneiden käyttöä ja reittejä optimoiden sekä kouluttamalla henkilöstöä taloudelliseen ajotapaan.

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

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

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

Palveluntuottajana pystymme palveluratkaisuillamme vaikuttamaan CO<sub>2</sub>-päästöjen minimointiin, energia- ja materiaalitehokkuuteen, kiertotalouteen sekä luonnon monimuotoisuuden ylläpitämiseen. Valitsemme kumppanimme ja käyttämämme tuotteet ympäristönäkökulmat huomioiden. Palvelutuotannossa suosimme uusiutuvista raaka-aineista valmistettuja, kestäviä ja monikäyttöisiä tuotteita materiaalitehokkuuden ja kiertotalouden varmistamiseksi sekä minimoimme palvelusta syntyvän jätteen määrää.





Suomen hallitus on asettanut tavoitteekseen, että maamme on hiilineutraali vuoteen 2035 mennessä. Siihen on sitoutunut myös ISS. Mutta miten tavoitteeseen päästään? Takana on kattava hiilijalanjälkilaskenta, jonka pohjalta ISS:lle on laadittu hiilitiekartta.

---

ISS:llä hiilidioksidipäästöjä on laskettu jo vuosia. Yritys haluaa toiminnallaan paitsi tukea asiakkaidensa hiilineutraaliustavoitteita myös tehdä oman osansa ilmastotalloissa. ISS:n ympäristöpäällikkö **Taina Tiluksen** mukaan tavoite vaatii yksityiskohtaista ja kattavaa tietoa ISS:n hiilijalanjäljestä eli perinpohjaista hiilijalanjälkilaskentaa.

Kaikki ISS:n vuonna 2019 tuottamat palvelut tutkittiin läpikotaisin: materiaalivirrat, koneiden käyttö, liikkuminen, työvaatteet, suojaimet, välineet, aineet, jätteet, hankinnat. Mukana hiilijalanjälkilaskennassa oli ulkopuolinen konsultti. Siten varmistettiin, että laskenta on tehty standardien mukaisesti eikä mitään olennaista jää laskennan ulkopuolelle.

– Laskennan ansiosta tiedämme nyt hyvin tarkasti, millainen hiilijalanjälki ISS:n toiminnalla on ja mistä se syntyy. Voimme tehdä tietoisia päätöksiä päästöjen vähentämiseksi. Laskenta toimii pohjana ISS:n hiilitiekartalle, joka asettaa reitin ja viitat kohti hiilineutraaliustavoitettamme, Tilus kertoo.

Vaikka ISS on palveluyritys, palveluiden tuottaminen vaatii hankintoja. Hiilijalanjälkilaskennassa huomattiin, kuinka tärkeää yhteistyö kumppaneiden eli oman toimitusketjun kanssa on päästöjen vähentämiseksi ja palveluiden hiilijalanjäljen pienentämiseksi. ISS kannustaa toimitusketjuun jatkossa entistä enemmän vähähiilisiin tai hiilineutraaleihin ratkaisuihin. Kyse on ketjureaktiosta, johon tarvitaan kaikkia.

Osana siivouspalveluja asiakkaille ostetaan esimerkiksi valtavia määriä pehmopaperia. ISS:n ostamista pehmopapereista lähes 90 prosenttia on ympäristömerkittyä. Laskennassa havaittiin, että tällaisilla arjen valinnoilla on iso vaikutus hiilijalanjälkeen.

– Kaltaisellemme toimijalle on olennaista, että myös kumppanimme kehittävät toimialaansa kestäväan suuntaan. Kun hankimme oikein, viemme omalta osaltamme viestiä ketjussa alaspäin, Tilus kertoo.

ISS:n toiminnassa suurin hiilijalanjälki on kiinteistön ylläpitopalveluilla. Kun jalanjäljen suhteuttaa palveluiden volyymiin ja liikevaihtoon, ykköseksi nousevat kuitenkin ravintolapalvelut.

– Ruoan alkutuotannon ilmastovaikutukset ovat suuret. Kiinteistöissä puolestaan energiankulutus on merkittävä hiilijalanjälkeen vaikuttava tekijä, Tilus sanoo.

Kiinteistöjen ylläpitopalveluiden hiilijalanjälki aiheutuu työntekijöiden liikkumisesta ja työkoneiden käytöstä esimerkiksi ulkoalueiden hoidossa. Merkittävän osan muodostavat myös kylmälaitehuolloissa käytettävät kylmäaineet.

– Ammattitaitoisella palvelutuotannolla ja energiatehokkuustoimenpiteillä ISS:n ammattilaiset voivat kuitenkin jättää kiinteistön ylläpitoon positiivisen hiilikädenjäljen.

Ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi ei enää riitä hienosäätö, vaan tarvitaan kokonaan uusia ratkaisuja ja ajattelutapoja. ISS:n ravintolapalveluissa tämä tarkoittaa kestäväan ruokakulttuurin rakentamista ja ruokatottumusten miettimistä uusiksi.

Siivouspalveluissa on Tiluksen mukaan tärkeää jatkaa resurssiviisaiden välineiden käyttöä ja edistää kemikaalivapaata ylläpitosiivousta. Uusilla siivousmenetelmillä saadaan aikaan sama, ellei jopa parempi puhtaustaso, mutta ympäristövaikutukset vähenevät. Samalla muokataan koko siivousalaa.

---

*Kemikaalivapaalla ylläpitosiivouksella muokkaamme perinteisiä siivouspalveluiden toimintatapoja.*

---

---

*Kestävät hankinnat ovat olennainen osa asiakkaalle tuottamaamme siivouspalvelua.*

---

## 4.2.2 Siivouspalveluja ilman puhdistusaineita

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

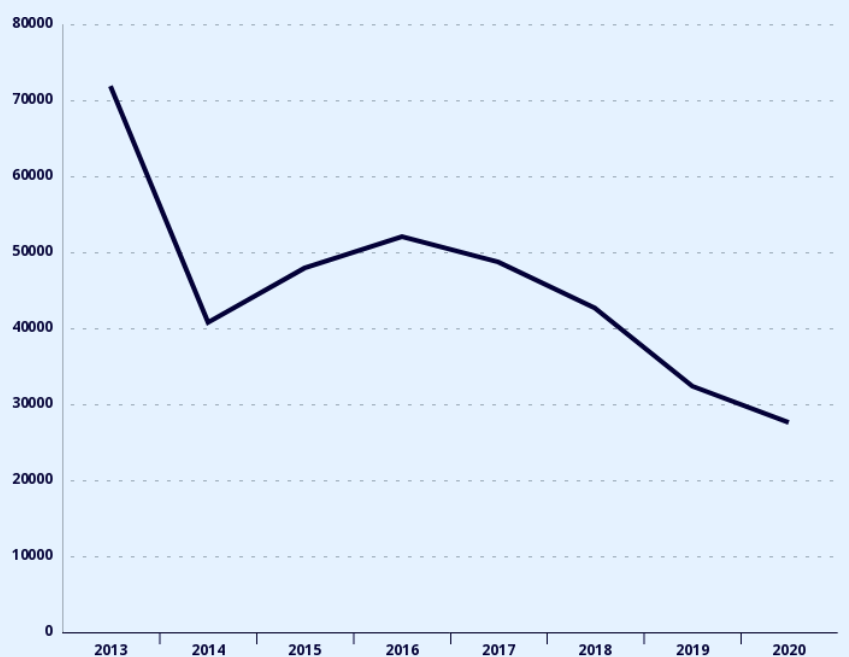
Kestävä kehityksen mukainen siivouspalvelu perustuu kemikaalien käytön sekä veden- ja energiankulutuksen minimointiin, kestäviin hankintoihin, muovin käytön vähentämiseen sekä kiertotalouteen. Arjen ympäristövastuulliset palveluratkaisut tukevat asiakkaidemme hiilineutraaliustavoitteita, mutta vähentävät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

Kemikaalivapaalla ylläpitosiivouksella muokkaamme perinteisiä siivouspalveluiden toimintatapoja ja vähennämme merkittävästi kemikaalien käyttöä, muovin kulutusta ja päästöjä vesistöihin. Kemikaalivapaa ylläpitosiivous toteutetaan nimensä mukaisesti ilman puhdistusaineita – ultrapuhtaan tai otsonoidun veden, siivouskoneiden ja mikrokuitutuotteiden avulla. Kemikaaleja käytetään puhdistusaineissa erilaisiin tarkoituksiin, ja monet yhdistävät puhtauteen hajusteilla aikaan saadun tuoksun. Kemikaalivapaan ylläpitosiivousmenetelmän myötä tuemme myös ajatusta, että puhtaus ei tuoksu. Hajusteettomalla menetelmällä vaikutamme positiivisesti kiinteistön sisäilmaolosuhteisiin vähentämällä puhdistusaineista aiheutuvia sisäilma-vaikutuksia.

Kestävät hankinnat ovat olennainen osa asiakkaalle tuottamaamme siivouspalvelua. 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.

Minimoimme siivouspalvelun veden- ja sähkönkulutusta koneellisilla menetelmillä, jotka toteutetaan vesi- ja energiatehokkailla siivouskoneilla. Vuosina 2017–2020 olemme säästäneet noin 5,8 miljoonaa litraa vettä lisäämällä veden käyttöä minimoivien i-mop-yhdistelmäkoneiden käyttöä merkittävästi. Sama määrä puhdasta vettä on lahjoitettu *Future Cleaning Technologiesin* toimesta *Made Blue* -organisaatiolle kehitysmaihin.

Ylläpitosiivousaineiden kulutus



■ Ylläpitosiivousaineiden kulutus (litraa/vuosi)



## Siivousaineiden kulutus (litraa/siivooja)

| 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 12,9 | 7    | 8,5  | 9,5  | 9,9  | 8,5  | 6,4  | 5,7  |

^ SULJE CASE

Vastuullisesti siistiä



Vastuullisuutta edistetään siivousalalla yhä kokonaisvaltaisemmin, niin ympäristövastuun kuin sosiaalisen vastuunkin näkökulmasta. ISS:n jokapäiväisessä arjessa vastuullisuus on työntekijöiden ja ympäristön hyvinvoinnista huolehtimista.

Siivousala on Suomessa iso työllistäjä ja vaikuttaa lähes jokaisen arjessa. Poikkeusaikana siivoojien yhteiskunnallinen rooli on korostunut: he tekevät työtä ammattitaitoisesti, jotta tilat olisivat mahdollisimman turvallisia kaikille.

– Puhtauspalvelujen henkilöstö huolehti vuonna 2019 noin 2,5 miljoonan työssä käyvän henkilön terveellisestä, turvallisesta ja viihtyisästä työympäristöstä, ja ala työllistää Suomessa arviolta 70 000 ihmistä, kertoo puhtausalan neuvonta- ja koulutusjärjestö SST L Puhtausala ry:n toiminnanjohtaja **Per-Olof Ekström**.

Yhteiskunnallisesti merkittävänä toimijana siivousalalla on mahdollisuus olla vastuullisuuden edelläkävijä. ISS:llä siivouspalveluita viedään eteenpäin kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti.

Koska siivousala on merkittävä valtakunnallinen työllistäjä, sosiaalinen vastuu koskettaa erityisesti yritysten vastuullisuustyötä. Sosiaalista vastuuta on muun muassa pelisääntöjen noudattaminen, työntekijöiden asianmukainen perehdyttäminen, työhyvinvointi ja työturvallisuus sekä osaamisen kehittäminen.

– Siivoojat työskentelevät usein yksin, toimistoaikojen ulkopuolella. Lisäksi ala on monelle ensimmäinen työpaikka ja tarjoaa töitä isolle joukolle maahanmuuttajia. Siivousalalla täytyisikin olla erityisen hereillä siinä, että sekä yrityksiä että työntekijöitä koulutetaan ja tietämystä lainsäädännöstä ja hyvistä käytännöistä lisätään, Ekström muistuttaa.

Henkilöstö on ISS:n tärkein voimavara, ja siksi vastuullisuus on keskeistä myös työsuhteasioissa. Kilpailukyky syntyy osaavien työntekijöiden ammattitaidosta ja hyvinvoinnista, ja toiminnan vastuullisuuteen, läpinäkyvyyteen ja tasapuolisuuteen panostetaan voimakkaasti.

Kiinteistöt aiheuttavat Suomessa jopa 40 prosenttia kasvihuonepäästöistä. Ammattimaisella ja suunnitelmallisella ylläpidolla voidaan minimoida kiinteistöjen ympäristövaikutuksia. Kiinteistöt pysyvät kunnossa, ja myös niiden arvo säilyy.

– Siivous on tärkeä osa kiinteistöjen elinkaariajattelua. On menetys sekä ympäristön kannalta että taloudellisesti, jos kiinteistöjen kunnossapitoon ei panosteta siivouksen osalta. Siivousalan ammattilaiset tietävät, miten eri pinnat ja materiaalit tulee puhdistaa, jotta ne säilyvät mahdollisimman pitkään, Ekström sanoo.

Ekströmin mukaan ympäristövastuullisuus on viime vuosina kehittynyt siivousalalla huomasti.

– Esimerkiksi puhdistusaineiden määrää ja käyttöä on alettu tarkkailla. Lisäksi laitteiden ja välineiden kestävyys ja materiaalit ovat kehittyneet. Nykyään kiinnitetään myös huomiota siihen, mihin pesuaineet päätyvät, kun ne pyyhitään pois pinnoilta.

ISS:llä siivouspalvelujen ympäristövastuullisuus perustuu kemikaalien käytön sekä veden ja energiankulutuksen minimointiin, kestäviin hankintoihin ja tehokkaaseen kierrätykseen. Käytännössä tämä tarkoittaa muun muassa kemikaalivapaata ylläpitosiivousta, jolla vähennetään merkittävästi kemikaalien käyttöä, muovin kulutusta ja päästöjä vesistöihin.

---

*Kehitämme ja ylläpidämme kokonaisvaltaisesti kiinteistöjen toimintakykyä ja arvoa koko kiinteistön elinkaaren ajan.*

---

---

*Kiertotalous, materiaalihokkuus ja luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen näkyvät aine- ja laitevalinnoissamme.*

---

## 4.2.3 Energiatehokkuutta kiinteistön ylläpitopalveluilla

Palvelumme merkittävin ympäristövaikutus liittyy kiinteistöjen käytönaikaisen energiankulutuksen hallintaan. Vuonna 2020 kiinteistön ylläpitopalvelut muodostivat noin 46 prosenttia liikevaihdostamme ja vaikutimme palveluratkaisuillamme kokonaisuudessaan jopa 1 TWh:n suuruiseen energiankulutukseen. Ammattitaitoisen henkilöstön ja kokonaisvaltaisen palvelun myötä olemme mukana pienentämässä Suomen kiinteistökannan aiheuttamia ilmastovaikutuksia. YK:n kestävän kehityksen tavoite numero 13 ”Ilmastotekoja” ohjaa kiinteistön ylläpitopalveluiden liiketoimintaamme ympäristövastuullisuuden näkökulmasta.

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

Liittämällä energianhallintapalvelut kiinteistön ylläpitopalveluihin yhdistämme asiakaskohteessa toimivan kiinteistönhoitajan työt sekä teknisten asiantuntijoiden tehtävät [ISS HUBin 24/7-läsnäoloon](#) ja energiamanagerin osaamiseen. Vuonna 2020 teimme yli 23 000 havaintoa ja toimenpide-ehdotusta asiakkaidemme taloteknisten järjestelmien käyttö- ja energiatehokkuuden kehittämiseksi. Tämä on hyvä esimerkki konkreettisista arjen toimenpiteistä, joilla vähennämme kiinteistöjen käytöstä aiheutuvia CO<sub>2</sub>-päästöjä ja ylläpidämme rakennuskannan elinkaarta.

Sertifioidulla ISO 50001 -energianhallintajärjestelmällä varmistamme energianhallintapalveluidemme prosessien tehokkuuden, jatkuvan parantamisen sekä konkreettiset toimenpiteet ilmastomuutoksen hillitsemiseksi. Haluamme viedä ammattitaitoisen henkilöstömme ja kokonaisvaltaisten palveluratkaisujemme avulla asiakkaidemme kiinteistöjä kohti hiilineutraaliutta.

Koneiden ja laitteiden käyttö muodostaa merkittävän osan kiinteistön ylläpitopalvelun ilmastokuormasta. Toimintamallimme mukaisesti valitsemme aina palvelussa käytettävät laitteet ja työkoneet huomioiden niiden monikäyttöisyyden ja elinkaaren aikaiset ympäristövaikutukset. Koneiden käytössä kiinnitämme erityistä huomiota polttoaineen kulutukseen ja hiilidioksidipäästöihin. Minimoimme työkoneiden käytöstä aiheutuvia ilmastovaikutuksia polttoainevalinnoilla sekä suunnittelemalla töille optimaaliset reititykset ja suoritusajankohdat. Kehitämme tuotantoautojen käytön tehokkuutta uudistetun paikanninjärjestelmän avulla, ja vähennämme ilmastokuormaa siirtymällä sähköautojen käyttöön.

Kestävät hankinnat ohjaavat palveluntuotannossa tarvittavien tuotteiden valintaa. Kiertotalous, materiaalihokkuus ja luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen näkyvät aine- ja laitevalinnoissamme. Valitsemme laadukkaita komponentteja rikkoutuneiden tilalle sekä varmistamme ennakkohuolloilla teknisten järjestelmien toimivuuden. Käyttämämme lämmönsiirtonesteet ovat ympäristölle turvallisia, ja olemme luopuneet ympäristöä kuormittavista viemärinavausaineista. Olemme korvanneet viemärinavauksessa käytettävät kemikaalit mekaanisilla puhdistusmenetelmillä. Vuonna 2020 34 prosenttia huoltomiehistämme on suorittanut TUKESin määrittelemän kasvinsuojelututkinnon.

---

*Kestävät raaka-ainevalinnat ja niiden jäljitettävyyden muodostavat perustan vastuulliselle ruokakulttuurille.*

---

---

*Pyrimme minimoimaan ruokahävikin koko tuotantoketjun osalta.*

---

---

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

---

## 4.2.4 Ravintolapalveluilla luomme kestävästä ruokakulttuurista

Me ISS:llä haluamme olla rakentamassa Suomeen uudenlaista kestävästä ruokakulttuurista. Raaka-ainevalinnat ja moderni reseptiikka ovat avainasemassa kulutus- ja makutottumuksien uudistamisessa. Avaamalla uusia makumailmoja tuhansille asiakkaillemme päivittäin voimme edistää vastuullisten raaka-aineiden päätyä entistä useampaan kotikeittiöön, osaksi arjen ruokarutiineja. YK:n kestävä kehityksen tavoite numero 12 "Vastuullista kuluttamista" ohjaa ravintolapalveluidemme vastuullisuustyötä.

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

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

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

YK:n kestävä kehityksen tavoite kulutus- ja tuotantotapojen kestävydestä sisältää myös pyrkimyksen ruokahävikin minimoimiseksi koko tuotantoketjun osalta. ISS:n globaali tavoite on vähentää hävikiä 50 prosenttia vuoden 2022 loppuun mennessä. Tämä vaatii meiltä nopeita toimenpiteitä ja muutosta nykyisiin toimintatapoihin. Vuonna 2020 otimme muutamissa ravintoloissamme käyttöön kamerapohjaisen hävikinseurantajärjestelmän. Älykkään hävikijärjestelmän avulla säästimme vuoden aikana 40 t CO<sub>2</sub>-päästöjä. Tavoitteenamme on vakiinnuttaa digitaalinen hävikinseuranta jokaiseen ISS-ravintolaan.

Noudatamme ravintolapalveluissa kestäviä siivous- ja puhdistusmenetelmiä. Käytössämme on kasvipohjaiset puhdistusaineet, jotka on valmistettu 100-prosenttisesti elintarviketeollisuuden sivutuotteista. Lisäksi käytämme ravintolasalien puhdistamisessa kemikaalivapaata siivousmenetelmää. Näin hyödynnämme siivouspalveluiden osaamista ja menetelmiä ravintolatilojen vastuulliseen siivoukseen.

## 4.2.5 Turvallisuuspalveluita resurssiviisaasti

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

## 4.2.6 Ympäristöpalveluilla tuemme asiakkaidemme omia vastuullisuustavoitteita

Osana kokonaispalveluratkaisua tarjoamme asiakkaillemme ympäristö- ja jätahuoltoja. Palveluratkaisullamme vaikutamme positiivisesti asiakkaidemme kierrätys- ja kiertotalousratkaisuihin. Palvelumme perustan muodostavat lainsäädäntö ja jätehierarkia sekä asiakkaan omat tavoitteet.

Etsimme yhdessä asiakkaidemme kanssa ratkaisuja jätteiden määrän vähentämiseksi ja niiden kierrättämiseksi. Tärkeä osa palveluratkaisua on jätteiden sisälogistiikkapalvelu, joka tehostaa kohteen kierrätystä sekä minimoi jätteiden kuljetuksista aiheutuvia CO<sub>2</sub>-päästöjä. Ympäristöhoitajilla on tärkeä rooli asiakkaan henkilökunnan ja jätekuljettajien välillä jätahuoltoketjun tehokkuuden varmistamisessa. Ympäristöjohtamisen asiantuntijapalveluilla vaikutamme tehokkaasti kiinteistönkäytön aiheuttamiin ilmastovaikutuksiin. ISS Ympäristöasiantuntijat voivat vastata esimerkiksi *LEED*-, *BREEAM*-, ISO 14001-, WWF:n *Green Office*- ja *Ekokompassi*-sertifiointiprojekteista.

Vuonna 2020 keräsime asiakkuuksistamme yli 120:tä eri jätejätettä, jotka kaikki vietiin turvallisesti jatkokäsittelyyn. Raportointityökalumme avulla asiakkaamme voivat seurata jätemääriä kuukausi-, kvartaali- ja vuositasolla jätelajeittain, jäteluokittain, loppusijoituskohteittain sekä vastaanottolaitoksittain. Monipuolinen raportointi tukee asiakkaitamme heidän omista viranomais- tai muissa raportointivaatimuksissaan. Vuonna 2021 asiakkaamme pääsevät seuraamaan raportoinnista myös jätahuollon hiilijalanjälkeään.



Satokauden raaka-aineet löytävät tiensä ISS:n ravintoloihin lähiseutujen pelloilta ja navetoista. ISS:n ja Valion yhteistyö tuo ravintoloihin paitsi kotimaiset maitotuotteet myös yhteisen kehitystyön tulokset.

Paikallisten raaka-aineiden ja satokausien antimien käyttö on ISS:n ravintolapalveluiden keskiössä. Paitsi että satokausijattelu on ravitsemuksellisesti vastuullista, se on ISS Ravintolapalveluiden tuotepäällikön **Terhi Paldanin** mukaan myös ilmastoystävällinen tapa valmistaa ruokaa. ISS:n ravintolapalveluiden käyttämät pääraaka-aineet ovat aina kotimaisia.

– Säästämme luonnonvaroja, kun käytämme ja säilömmme talteen raaka-aineita, joita on tarjolla ja jotka ovat lähellä.

Valion tuotteita valmistetaan Suomessa 12 eri paikkakunnalla, tuoremaitoa kolmessa meijerissä. Niistä maidot, juustot, jogurtit, rahkat, hillot ja leipomotuotteet päätyvät myös ISS:n ravintoloihin ympäri maan.

– Säästämme kilometrejä ja optimoimme reittejä niin pitkälle kuin mahdollista. Esimerkiksi pääkaupunkiseudun maito on niin sanotusti lähimaitoa Riihimäeltä, Valion markkinointipäällikkö **Nina Metso** kertoo.

ISS:n ja Valion yhteistyöhön kuuluu tuotekehityksen lisäksi uusien reseptien ja ruokateemojen suunnittelua. Valion myyntipäällikkö **Marika Niemi** tiivistää, että kumppanit tuottavat yhdessä makuelämyksiä ja hakevat Valion tuotteista ISS:n tarpeisiin parhaiten sopivat. Uutuuksia keittiöt pääsevät käyttämään ensimmäisten joukossa. Yhteistyön alkamiseen vaikutti myös Valion vastuullisuustyö.

– Vastuullisuus on mukana kaikessa tekemisessämme. Maitotilat ovat lähellä meijereitä, eikä sama maito kulje Helsingistä Ouluun, vaan maito kerätään tiloilta niiden lähipisteille, Niemi kertoo.

ISS:n ravintolapalveluiden raaka-aineista noin 75 prosenttia on kotimaisia. Juurekset ovat aina kotimaassa kasvatettuja, ja juureksia ja vihanneksia hankitaan ravintoloihin mahdollisimman läheltä. Isojen kumppaneiden lisäksi valikoimaa täydennetään lähituottajilla.

– Meillä on ravintoloita ympäri Suomen, eikä perunoita ole järkeä kuljettaa ensin Helsinkiin tukkuun ja sieltä Kemi-Tornioon. Pääsääntöisesti suomalaiset juurekset, vihannekset ja vilja ovat paikallisilla pelloilla kasvatettuja, Paldan kertoo.

Myös ISS:n ravintoloissa käytetty maito on aina kotimaista, ja kaikki Valio-merkin alla olevat tuotteet on valmistettu Suomessa.

– Kumppanit tuntevat ISS:n arvot, toiveet ja vaatimukset. Yhteistyön tulokset näkyvät kirjaimellisesti asiakkaan lautasella ja koko palvelussa, Paldan tiivistää.

Satokausien antimien rinnalla reseptien perustana ovat muuttumattomat perustuotteet, joita esimerkiksi Valiolla on saatavilla läpi vuoden.

– Lisäksi tuomme koekeittiöstämme paljon teemakohtaisia reseptejä ja tuotteita. Syksyllä ISS:n ravintoloissa näkyy Juuston viemää -kampanja, jossa nostetaan esiin juustoloitamme. Joensuun meijerissä valmistetaan tiettyjä juustolaatuja, Aurajuusto taas tulee Äänekoskelta, Metso kertoo.

Vaikka Valion ja ISS:n vuoden alussa käynnistynyt yhteistyö on varsin tuore, Paldanilla on vain hyvää sanottavaa. Etenkin poikkeustilanteessa yhteistyö on lunastanut ISS:n odotukset.

– Toiveemme viedään Valion päässä heti eteenpäin. He ovat luotettava kumppani, joka reagoi heti, hän sanoo.

#### 4.3

## Henkilöstömme ympäristövastuullisuuden toteuttajana

---

*Jokainen ISS:läinen vaikuttaa päivittäisillä valinnoillaan toiminnan ympäristövastuullisuuteen.*

---

Me 8 000 ISS:läistä vaikutamme päivittäin arjen valinnoillamme toimintamme ympäristövastuullisuuteen. Henkilöstömme ympäristöosaamisen kehittäminen ja vastuunottoon kannustaminen ovat perusta lukuisille tapahtumille ja kampanjoille, joita toteutamme pitkin vuotta. Koronapandemiasta aiheutunut etätöiden lisääntyminen vuonna 2020 vähensi kuitenkin merkittävästi toteutettavien kampanjojen määrää.

Vuonna 2020 viestimme erityisesti palvelujemme hiilijalanjäljestä, hiilineutraaliustavoitteestamme sekä hiilitiekartastamme. Ravintolamme osallistuivat kansalliselle Hävikkiviikolle, ja valtakunnallisella Energiansäästöviikolla jaoimme vastuullisuusvinkkejä etätöihin. Suunta 100 -kampanjan aikana toteutimme digisiivouskampanjan, jonka aikana viestimme keinoista minimoida sähköisen viestinnän ympäristövaikutuksia.

#### 4.4

## Ilmastomuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme

---

*Vähensimme toimitiloista aiheutuvia CO<sub>2</sub>-päästöjä toteuttamalla useita tilatehokkuusprojekteja.*

---

Merkittävin vaikutusmahdollisuutemme ilmastomuutoksen hillintään piilee kiinteistöjen käytönaikaisen hiilijalanjäljen minimoimisessa kiinteistön ylläpito- ja energianhallintapalvelujemme kautta. Samoja energiatehokkuutta parantavia toimenpiteitä toteutamme myös omissa toimitiloissamme sekä vähennämme päästöjä hankkimalla uusiutuvaa energiaa. Lisäksi vaikutamme palveluistamme syntyviin CO<sub>2</sub>-päästöihin minimoimalla ajoneuvojen ja työkalujen käytöstä aiheutuvia päästöjä. Sertifioidun ISO 50001 -energianhallintajärjestelmämme tavoitteena on parantaa ilmastomuutoksen hillinnän vaikuttavuutta paitsi asiakkaille tuottamiemme energianhallintapalveluiden avulla myös omien tilojen ja liikkumisemme osalta.

### 4.4.1 Omat toimitilat – energian ja veden kulutus

Vuonna 2020 hankimme EECS:n (*European Energy Certificate System*) alaisia RES-GO-sähkön (*Renewable Energy Sources – Guarantee of Origin*) alkuperätakuuta 1 643 MWh, mikä ylittää ISS:n omien toimipisteiden energian kulutuksen vuonna 2020. Sähkön tuotantomuotona on 100-prosenttisesti suomalainen tuulivoima. Pääkonttorimme sijaitsee LEED Platina -luokituksen saaneessa business parkissa. Vähensimme toimitiloista aiheutuvia CO<sub>2</sub>-päästöjä vuonna 2020 toteuttamalla useita 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 oikealla ajoittamisella.

## ISS:n oma energian kulutus, energiantensiteetti ja vedenkulutus

|                                                            | 2018    | 2019    | 2020  |
|------------------------------------------------------------|---------|---------|-------|
| Sähkön kulutus, MWh <sup>*)</sup>                          | 2 450,7 | 1 469,9 | 1 588 |
| Sähkön ominaiskulutus, KWh/brm <sup>2</sup>                | 47,9    | 42,3    | 50,4  |
| Lämmön ominaiskulutus, KWh/brm <sup>2**)</sup> ***)        | 120     | 140,4   | 118,8 |
| Energian ominaiskulutus, KWh/brm <sup>2***)</sup>          | 167,9   | 182,8   | 169,1 |
| Veden ominaiskulutus, dm <sup>3</sup> /brm <sup>2**)</sup> | 260,3   | 300,3   | 395,4 |

\*) Laskenta perustuu mitatun tiedon pohjalta laskettuun sähkön kokonaiskulutukseen.

\*\*) Laskenta perustuu mitattuihin kulutustietoihin.

\*\*\*) Mitattuun tietoon perustuvien kohteiden määrä vaihtelee vuosittain, minkä takia eri vuosien luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia keskenään.

## 4.4.2 Omat toimitilat – jätehuolto

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

Vuonna 2020 päätoimipisteemme tuottivat yhteensä 39 tonnia jätteitä, joista materiaalikierrätykseen toimitettiin 54 prosenttia. Jätteistä yksi prosentti oli vaarallisia jätteitä, ja 45 prosenttia jätteistä hyödynnettiin energiantuotannossa. Vuoden 2020 hyötykäyttöaste oli huomattavasti pienempi verrattuna aiempiin vuosiin, koska koronapandemian ja etätyösuositusten takia esimerkiksi keräyspaperia syntyi huomattavasti vähemmän ja toisaalta muun muassa yksittäispakattujen lounaiden määrä lisäsi suhteellisesti energijätteen määrää.

Raportoiduissa luvuissa on mukana jätemäärien osalta kahdeksan ISS:n päätoimipisteen jätemäärät ja viiden päätoimipisteen hyötykäyttöasteet, jotka perustuvat jätehuoltoyritysten jäteraportteihin. Lisäksi käytössämme on useita varasto- ja varikkotiloja.

## Jätemäärät jätelajeittain (tonnia)

|                          | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------|------|------|------|
| Tietosuojapaperi         | 15,5 | 5,2  | 2,1  |
| Tietosuojamateriaali     | 0,1  | 0,0  | 0,0  |
| Keräyspaperi             | 7,4  | 9,1  | 4,6  |
| Keräyspahvi ja -kartonki | 6,4  | 4,7  | 9,3  |
| Biojäte                  | 17,1 | 13,0 | 2,9  |
| Ruokaöljyt ja -rasvat    | 0,0  | 0,1  | 0,0  |
| Lasi                     | 2,1  | 1,9  | 1,2  |
| Metalli                  | 2,3  | 2,8  | 1,2  |
| Rakennusjäte             | 0,0  | 0,1  | 0,0  |
| Kuormalavat              | 0,1  | 0,2  | 1,1  |



|                          |      |      |      |
|--------------------------|------|------|------|
| Energiajäte              | 9,9  | 7,9  | 4,9  |
| Poltettava sekajäte      | 22,2 | 14,2 | 8,7  |
| SE-romu                  | 0,4  | 1,0  | 0,7  |
| Muut vaaralliset jätteet | 1,6  | 0,0  | 0,5  |
| YHTEENSÄ                 | 85,1 | 60,3 | 37,3 |

| Jätteiden loppusijoitus (%) |      |      |      |
|-----------------------------|------|------|------|
|                             | 2018 | 2019 | 2020 |
| Materiaalikierrätys         | 60   | 62   | 57   |
| Energiahöydyntäminen        | 38   | 37   | 42   |
| Vaaralliset jätteet         | 2    | 1    | 1    |
| Kaatopaikkasijoitus         | 0    | 0    | 0    |

#### 4.4.3 Kasvihuonekaasupäästöt

Vaikutamme toimitilojen ympäristövaikutuksiin ja päästöihin optimoimalla tilatehokkuutta. Työpaikkojen 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. Suunnittelemme ja rakennamme myös asiakkaillemme uusia työympäristöjä, joissa ihmiset viihtyvät ja pystyvät toimimaan tehokkaasti, tuottavasti sekä ympäristövastuullisesti.

Omien toimipisteidemme osalta vähensimme ilmastovaikutusta hankkimalla toimipisteissämme kulutetun sähkön verran päästötöntä sähköä. Hankimme EECS:n (*European Energy Certificate System*) alaisia RES-GO-sähkön (*Renewable Energy Sources – Guarantee of Origin*) alkuperätakuita 1 643 MWh. Sähkön tuotantomuotona on 100-prosenttisesti suomalainen tuulivoima.

Toimitiloihin liittyvän energiankulutuksen ohella päästöjä aiheutuu palvelutuotantoon liittyvästä liikkumisesta asiakaskohteesta toiseen, työkoneiden käytöstä sekä lentomatrustuksesta. ISS:n käyttämät autot ovat leasing-autoja. Olemme ottaneet käyttöön sähköautoja vähentämään liikkumisesta aiheutuvia päästöjä. Vuonna 2020 säästimme sähköautoja käyttämällä 13,6 tCO<sub>2</sub> ekv. verrattuna vastaavaan ajosuoritteeseen dieselautolla. Tavoitteenamme on lisätä sähköautojen käyttöönottoa merkittävästi ja rakentaa lisää latauspisteitä omien tilojemme yhteyteen.

Työkoneista ja lentomatrustuksesta aiheutuvat CO<sub>2</sub>-päästöt ovat vähentyneet tasaisesti. Suurimmat syyt päästöjen vähentymiseen ovat tuotannonohjaus- ja GPS-järjestelmien tehokkaampi hyödyntäminen sekä ICT-ratkaisujen kehittyminen ja käyttöönotto. Lentoja on korvattu jo usean vuoden ajan etäpalaveriin, mikä on vähentänyt lentojen päästöjä vuodesta 2012 lähtien. Vuonna 2020 toimistolla työskentely sekä kaikki liikkuminen asiakaskohteisiin ja muu työmatkustaminen vähenivät merkittävästi, kun kohtaamiset ja palaverit siirtyivät etäyhteyksillä toteutettaviksi.

Vuonna 2020 Scope 3 -laskentaan on sisällytetty myös sellaiset polttoaineisiin ja energiaan liittyvät toiminnot, jotka eivät sisälly Scope 1- ja Scope 2 -tason päästöihin. Käytännössä nämä pitävät sisällään polttoaineiden ja sähkön elinkaarenaikaiset päästöt sekä sähkön siirtohäviöistä aiheutuvat päästöt. Laajemmasta laskentarajauksesta johtuen vuoden 2020 laskentaan sisältyy 808,16 tonnia sellaisia päästöjä, joita ei ollut sisällytetty vuoden 2019 laskentaan.

| Suorat ja epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt                              |       |            |            |
|-------------------------------------------------------------------------|-------|------------|------------|
|                                                                         | 2018  | 2019       | 2020       |
| <b>Scope 1:</b> Tuotantoautot ja työkoneet (t CO <sub>2</sub> -ekv.) *) | 3 949 | 4 016 ***) | 3 163 ***) |
| <b>Scope 2:</b>                                                         | 227   | 66         | 99         |

Ostettu sähkö (markkinalähtöinen menetelmä), kaukolämpö (t CO<sub>2</sub>-ekv.) \*\*)

**Scope 3:**

Työmatkaliikenne, liikematkat, jätehuolto (t CO<sub>2</sub>-ekv.) \*\*\*\*)

1 737

1 454

1 562 \*\*\*\*\*)

**Päästöintensiteetti**

Liikevaihtoon suhteutettuna (t CO<sub>2</sub>-ekv./milj. €)

14,5

13,2

11,7

\*) Vuosien 2019-2020 laskenta on toteutettu Clonetin OpenCO<sub>2</sub>.net-laskurilla, ja vuoden 2018 laskenta WWF:n Ilmastolaskurilla.

\*\*) Vuosien 2019-2020 laskennassa on käytetty paikallisten energiayhtiöiden ilmoittamia kaukolämmön päästökertoimia. Vuoden 2018 päästölaskenta on tehty Motivan käyttämien Suomen kaukolämmön ja sähkön tuotannon vuosittaisien tilastojen pohjalta. Päästöissä ei ole huomioitu tuonti-/vientisähköä ja energiankulutuksia ei ole normitettu. Laskelmissa on huomioitu ISS:n ostama sertifioitu kotimainen tuulisähkö.

Kylmäaineet eivät sisälly laskelmiin.

\*\*) Luku sisältää myös pienkoneiden polttoaineet.

\*\*\*\*) Vuodesta 2019 alkaen luvussa ovat mukana myös hotelliyöpymiset. Vuosien 2019-2020 päästölaskenta on toteutettu OpenCO<sub>2</sub>.net-laskurilla.

\*\*\*\*\*) Laajempi laskentatarjaus: luku sisältää polttoaineiden ja sähkön elinkaarenaikaisia päästöjä sekä sähkön siirtohäviöistä aiheutuneita päästöjä yhteensä 808,16 tonnia.

5.1

## Työllistäminen

*Pystyimme tarjoamaan lomautuksen tai irtisanomisen sijaan korvaavan työtehtävän kymmenille ISS:läisille.*

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 kokemustaalustaan erilaisia henkilöitä. Vuonna 2020 henkilöstöstämme 12 prosenttia oli alle 25-vuotiaita ja lähes 21 prosenttia yli 55-vuotiaita. ISS:läiset edustivat 91 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 2020 kesätyöpaikan noin 400 nuorelle. Pandemia vähensi aiempaan verrattuna merkittävästi mahdollisuuttamme tarjota kesätöitä; esimerkiksi vuonna 2019 tarjosimme kesätyöpaikan jopa 800 nuorelle. Monet kesätyöntekijät työllistyivät kesän jälkeen ISS:lle vakituiseen työsuhteeseen, ja osa jatkoi työskentelyä joustavasti opintojen ohella.

Uudelleensijoittaminen pandemian aikana oli ISS:n rekrytointitiimille vaativa haaste. Rekrytointi käännettiin yhdessä yössä ulkoisesta rekrytoinnista sisäiseksi työnvälitystoiminnoksi – 180 astetta. Pystyimme tarjoamaan lomautuksen tai irtisanomisen sijaan korvaavan työtehtävän kymmenille ISS:läisille. Työpaikkojen tarjoaminen sisäisesti oli positiivinen kokemus monelle lomautusuhan alla olleelle työntekijälle. Moni ISS:läinen lähti rohkeasti kokeilemaan uudenlaisia tehtäviä. Pandemia sai aikaan merkittävän positiivisen medianäkyvyyden yrityksellemme ja koko kiinteistöpalvelualalle. Siivoustyön arvostuksen nousu tapahtui nopeasti, ja siivoustyöstä tuli näkyvää ja arvostettua tekemistä. Rekrytointityön 180 asteen käänнос sai Duunitorin Rekrygaalan Vuoden rekrytointiteko -kategoriassa kolmannen sijan. Siivoustyön näkyvyyden nostaminen sekä työntekijöidemme joustavuus kokeilla uusia työtehtäviä toi puolestaan voiton SSTL Puhtausala ry:n Puhtausalan vuoden teko -kilpailussa.

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

^ SULJE CASE

Poikkeusolot veivät keittiöstä siivousvaunun luokse





Poikkeusolot vaativat poikkeuksellisia tekoja. Vuosikymmeniä keittiössä töitä tehnyt Jari Kallioinen otti haasteen vastaan ja tarttui siivoustöihin, kun poikkeusolot sulkivat ravintolat.

---

Ravintolat sulkivat ovensa yksi toisensa perään. Koronaviruksen aiheuttama poikkeustila laittoi kiinni paitsi yksityisiä ravintoloita, myös osan ISS:n ravintolapalveluiden toimipisteistä. Kuten monilta muiltakin ravintola-alan työntekijöiltä ympäri maailman, myös kokkina työskentelevältä **Jari Kallioiselta** loppuivat työt kuin seinään. Hätä ei kuitenkaan ehtinyt iskeä oman toimeentulon osalta, sillä ISS:ltä soitettiin pian perään. Tarjolla oli tilapäisesti töitä siivoojana elintarviketeollisuuden voimaitoksesta. Keittiötöissä Jari oli tottunut siivoamaan työtilaa, mutta nyt siivottavana oli voimalahallien laajat tasot ja lattiapinnat.

– Ajattelin heti, että olen valmis kokeilemaan kaikkea uutta. Samalla työmatkani lyheni huomattavasti, sillä uusi työpaikka sijaitsee vain kolmen kilometrin päässä kotoa, Jari kertoo.

Vuodesta 1984 asti erilaisia keittiötöitä tehnyt Jari aloitti uransa ISS:llä vuonna 2005, kun kaverit houkuttelivat miehen taloon. Ensin Jari työskenteli keittiömestarina ja viimeiset viisi vuotta kokkina. Ruoanlaitto ja työn sosiaalisuus viehättävät.

– Olen viihtynyt ISS:llä hyvin. ISS on iso talo ja tarjoaa mahdollisuuksia siirtyä paikasta toiseen. Eikä vain keittiöstä toiseen, vaan myös positiosta toiseen. Se tarjoaa monia uramahdollisuuksia, Jari kehuu.

Poikkeustilanteen aiheuttama siirtymä keittiöstä ja kauhan varresta siivouksen pariin sujui jopa yllättävän vaivattomasti.

– Olen aina arvostanut siivoustyötä, sillä puhtaus on puoli ruokaa ja keittiössä siivotaan aina omat jäljet.

Ennen uusiin työkenkiin astumista Jari sai päivän mittaisen tehoperehdytyksen tehtäviin, niiden edellyttämiin työturvallisuuskäsitteisiin ja asiakkuuteen. Perehdytyksen avulla sai nopeasti kiinni uuden työn vaatimuksista. Loput opeista ovat tulleet arjessa. Uusi työyhteisö on ottanut poikkeusajan tilapäisen työntekijän hyvin vastaan.

– Oma-aloitteisuus on avainasemassa tässä työssä, sillä töitä tehdään vuorossa itsenäisesti. Vuoronvaihtojen välissä kahvihuoneessa vaihdetaan kuulumiset ja kyselen siivouksen ammattilaiselta lisävinkkejä hommiin.

Työpaikan vaihdoksesta huolimatta Jarin työajat ovat pysyneet samoina. Päivä alkaa kukonlaulun aikaan kuudelta, ja päättyy aikaisin iltapäivällä. Isoin ero on työn luonteessa. Siinä missä keittiötyö on tiivistä yhteispeliä, siivoojana Jari tekee työnsä itsenäisesti. Työpäivän aikana Jarille kertyy askelia 15 000. Isojen alueiden läpi kulkeminen tuntui ensin jaloissa, siivoustyö olkapäissä.

– Tämä on opettavainen työkeikka, ja siivoustyön merkitys on silmissäni noussut entisestään. Hygienian merkitys on korostunut poikkeustilassa ja se on melkein pä elinehto sille, että pyörät pyörivät työpaikoilla ja tehtaissa.

## Verojalanjälki

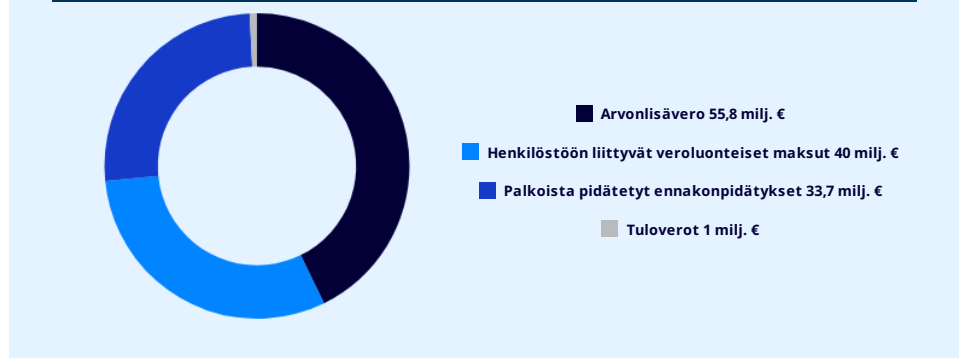
*Verojalanjälki kuvaa yrityksen yhteiskunnalle tuottamaa kokonaisverohyötyä.*

*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 2020 oli yhteensä 130,5 miljoonaa euroa. Henkilöstöön liittyviä veroluonteisia maksuja oli yhteensä 40 miljoonaa euroa ja työntekijöiden ennakonpidätyksiä 33,7 miljoonaa euroa. Tuloveroa ISS maksoi yhteensä 1 miljoonaa euroa. Arvonlisäveron osuus oli 55,8 miljoonaa euroa.

Verojalanjälki, yhteensä 130,5 miljoonaa euroa



## Harmaan talouden ja korruption torjunta

*ISS haluaa olla alan suunnannäyttävä harmaan talouden torjumisessa.*

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

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

ISS haluaa olla alan suunnannäyttävä harmaan talouden torjumisessa ja tekee yhteistyötä vastuullisten tilaajien ja ammattiliittojen kanssa harmaan talouden kitkemiseksi. Harmaa talous koskettaa erityisesti työvoimavaltaisia aloja, kuten rakennus-, kiinteistöpalvelu-, ravitsemus-, majoitus- ja kuljetusala. Harmaan talouden yleisenä toimintamallina on ketjuttaa töitä alihankkijoilla. ISS:n toimintamallina on alihankintaketjujen tietoinen vähentäminen.

# Ympäristöratkaisut ja ilmastonmuutoksen hillintä

---

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

---

Ilmastonmuutos on yksi aikamme suurimmista haasteista, ja sen hillitsemiseksi yritysten tulee toteuttaa tehokkaita toimenpiteitä päästöjen vähentämiseksi ja muutokseen sopeutumiseksi. Me ISS:llä olemme sitoutuneet YK:n Global Compact -aloitteeseen sekä YK:n Kestävän kehityksen tavoitteisiin (SDG). Olemme valinneet tavoitteista seitsemän, joita edistämme omassa liiketoiminnassamme. Tavoitteet ovat yhteneväiset koko ISS-konsernin kanssa. Olemme myös asettaneet tavoitteen olla hiilineutraali vuonna 2035, jonka saavuttamiseksi olemme laatineet hiilitiekartan sekä konkreettiset toimenpideohjelmat.

8 000 ammattilaistamme vaikuttavat päivittäin työllään niin ympäristöön kuin ihmisten hyvinvointiin ja terveyteen; viemme yhdessä asiakkaidemme kanssa kiinteistöjä kohti hiilineutraaliutta luonnon monimuotoisuutta ylläpitäen ja kiertotalousratkaisuja hyödyntäen.

5.5

## Vastuullinen hankintaketju

---

ISS huomioi kaikissa tarjouspyynnöissä vastuullisuusnäkökohdat.

---

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

ISS huomioi kaikissa tarjouspyynnöissä vastuullisuusnäkökohdat muun muassa pyytämällä tietoja ympäristösertifikaateista ja ympäristömerkityistä tuotteista sekä tähtää vastuulliseen kuluttamiseen, joka on yksi YK:n kestävän kehityksen tavoitteista. 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.

---

Hankintaketjun vastuullisuuden kehittämiseksi toimittaja-auditointien määrää lisätään vuonna 2021.

---

Toimittajilta ostettiin vuonna 2020 palveluita 64 miljoonalla eurolla ja materiaaleja 104 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. Näitä seurataan kuukausi- tai kvartaalitalapaamisissa. 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 ympäristöystävällistä palvelutuotantoa.

Vuonna 2020 tehtiin muutamia toimittaja-auditointeja. Hankintaketjun vastuullisuuden kehittämiseksi toimittaja-auditointien määrää lisätään vuonna 2021. Otamme vuonna 2021 myös ulkopuolisen toimijan tekemään auditointeja. Koko vastuullisella hankintatoiminnallaan ISS noudattaa myös YK:n kestävän kehityksen tavoitetta 16 ”Rauha, oikeudenmukaisuus ja hyvä hallinto”.

### Logistiikka ja työkoneet

ISS kehittää jatkuvasti toimintaansa entistä tehokkaampien logististen ratkaisujen löytämiseksi. Työkoneissa on käytössä paikannus- ja ajonseurantalaitteet koneiden käytön ja liikkumisen optimoimiseksi.

Koneet ovat uudenaikaisia, jolloin niiden päästöt ja melutaso ovat alhaiset.

Myös kaikkiin tuotantoautoihin on asennettu paikannus- ja ajonseurantalaitteet, jotta niiden ajoreittejä voidaan suunnitella entistä tehokkaammin. Lisäksi ISS on määritellyt, että sen työsuhdeautojen CO<sub>2</sub>-päästöt saavat olla enintään 160 g/km (WLTP). ISS:n koko autokannan keskimääräinen CO<sub>2</sub>-päästö oli viime vuonna 141 g/km (NEDC).

#### Vastuullinen ruokailu

ISS Ravintolapalvelut tarjoaa suomalaisesta viljasta leivottua leipää ja käyttää suomalaisia juureksia. Kaikki käyttämämme liha, samoin kuin maito, piimä ja kananmunat ovat suomalaisilta tiloilta, jotka voidaan tarvittaessa jäljittää tarkasti. Kalat pyydetään vastuullisesti. ISS:n ravintolapalvelut kuuluu Portaas Luomuun -ohjelmaan, jossa yhtiö on portaalla 2 kaikkien toimipisteiden osalta. Tuotteiden valinnassa ISS suosii suomalaisia ja sesongin mukaisia raaka-aineita. Lisäksi ravintolapalveluiden toiminnassa tärkeässä osassa on ruokahävikin ennaltaehkäiseminen kaikissa ravintoloissamme.

[Lue lisää vastuullisuudesta ravintolapalveluissa.](#)

#### Vastuullisuus siivouksessa

Siivouksessa ISS on vähentänyt puhdistusaineiden käyttöä ottamalla käyttöön kemikaalivapaan ylläpitosiivouksen. ISS suosii puhdistusaineissa kiertotalousajattelua tukevia SURE-tuotteita sekä tiivisteitä, jotka säästävät pakkausmateriaalia ja tehostavat kuljetuksia.

[Lue lisää vastuullisuudesta siivouksessa.](#)

## 5.6

# Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö

---

*Vuonna 2020 teimme hyvää yhteistyötä eri medioiden kanssa, jotka koronaviruspandemian myötä ansiokkaasti nostivat siivoustyön näkyväksi.*

---

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 2020 yhteistyöhön asiakkaidemme, kumppaneidemme ja muiden yhteiskunnallisten tahojen kanssa. Esimerkki sosiaalisesta ja yhteiskunnallisesta vastuustamme sekä YK:n kestävä kehityksen mukaisista tavoitteista vähentää eriarvoisuutta ja edistää rauhanomaisia yhteiskuntia on yhteistyömme *Startup Refugeesin* kanssa turvapaikan hakijoiden työllistämiseksi. Puolestaan esimerkki ympäristövastuusta sekä YK:n tavoitteesta taata puhdas vesi ja sanitaatio kaikille on kumppanuutemme i-teamin kanssa. I-teamin yhdistelmäkone i-mop on yksi siivouspalvelumme vastuullisista valinnoista. [I-mopien käytöllä säästettyä vettä vastaava määrä juomakelpoista vettä lahjoitetaan Made Blue -sertifikaatin turvin kehitysmaiden käyttöön.](#)

Vuonna 2020 teimme myös hyvää yhteistyötä eri medioiden kanssa, jotka koronaviruspandemian myötä ansiokkaasti nostivat siivoustyön näkyväksi. Joustavasti työtehtäviään kiinteistöhuoltoon ja postitukseen vaihtaneet kokkimme pääsivät elokuussa Talouselämän kanteen. Siivoojamme olivat mukana useissa valtakunnallisissa medioissa kertomassa puhtaanapidon tärkeydestä ja poikkeustilanteen vaatimasta erityisosaamisesta.

ISS on Kiinteistötyönantajat ry- sekä Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelut MaRa ry -työnantajaliittojen jäsen. Kiinteistöpalvelu- sekä ja matkailu- ja ravintola-alan työehtosopimusten lisäksi ISS sovelsi vuonna 2020 useita muita yleissitovia työehtosopimuksia.

ISS:n toimitusjohtaja **Jukka Jäämaa** on työeläkevakuutusyhtiö Varman hallintoneuvoston jäsen sekä Elinkeinoelämän keskusliiton edustajiston jäsen. ISS:n henkilöstöjohtaja **Sari Suono-Rasehorn** on Kiinteistötyönantajat ry:n hallituksen jäsen, EK:n lakivaliokunnan ja vaalivaliokunnan jäsen sekä Phoenix ry:n jäsen. Talousjohtaja **Seppo Haapalainen** on Työeläkevakuutusyhtiö Elon työnantajien neuvottelukunnan jäsen ja LähiTapiola Vahinkovakuutuksen hallintoneuvoston jäsen.



# Raportointiperiaatteet ja GRI-indeksi

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

ISS Palvelut Oyn yritysraportti 2020 sisältää perustiedot ISS Palvelut Oyn taloudellisesta, yhteiskunnallisesta sekä ympäristöön ja henkilöstöön liittyvästä toiminnasta 1.1.–31.12.2020. ISS:n edellinen yritysraportti julkaistiin 1.4.2020. Seuraava ISS:n yritysraportti julkaistaan keväällä 2022.

ISS on raportoinut toiminnastaan Global Reporting Initiative (GRI) kestävä 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](#).

## Olennaisten vaikutusten tunnistaminen ja raportin sisällön määrittelyprosessi

ISS kartoitti ja päivitti laajemmin toimintansa vaikutuksia ja keskeisiä vastuullisuusteemoja sisäisen työskentelyn sekä sidosryhmätutkimuksen avulla syksyllä 2018. Edellinen olennaisuusanalyysi oli tehty vuonna 2015. Seuraavan kerran vaikutuksia ja olennaisia vastuullisuusaiheita arvioidaan kattavammin vuonna 2021.

Olennaisuusanalyysin avulla on tunnistettu ISS:n liiketoiminnan kannalta olennaiset taloudelliset, ympäristö- ja sosiaaliset vaikutukset sekä vaikutuksia yhteiskuntaan ja sidosryhmiin. Arvoketjun ja olennaisten 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 sisäisessä työpajassa, johon osallistui edustajia ISS:n eri yksiköistä. Lisäksi teemoja ja painopisteitä jatkotyöstettiin 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. Näitä ovat:

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

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

Yritysvastuuraportoinnin lähtökohtana ovat edellä mainitut osa-alueet. Rakenteellisesti raportissa kerrotaan ISS:n toiminnasta sekä vuodesta 2020 asiakas-, henkilöstö-, ympäristö- ja yhteiskunnallisten vaikutusten kautta. Lisäksi kerrotaan ISS:stä yrityksenä.

## GRI-taulukko

| Tunnus                           | GRI:n sisältö                  | Sijainti raportissa              | Lisätietoja |
|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-------------|
| <b>GRI 102 - Yleinen sisältö</b> |                                |                                  |             |
| <b>Organisaation kuvaus</b>      |                                |                                  |             |
| 102-1                            | Raportoivan organisaation nimi | <a href="#">1.2 ISS lyhyesti</a> |             |

|        |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                        |  |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 102-2  | Toimialat, brändit, tuotteet ja palvelut                                                   | <a href="#">1.2 ISS lyhyesti</a>                                                                                                                                                                                       |  |
| 102-3  | Organisaation pääkonttorin sijainti                                                        | <a href="#">1.2 ISS lyhyesti</a>                                                                                                                                                                                       |  |
| 102-4  | Toimintamaat                                                                               | <a href="#">1.2 ISS lyhyesti</a>                                                                                                                                                                                       |  |
| 102-5  | Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto                                                 | <a href="#">1.2 ISS lyhyesti</a>                                                                                                                                                                                       |  |
| 102-6  | Markkina-alueet, toimialat                                                                 | <a href="#">1.2 ISS lyhyesti</a>                                                                                                                                                                                       |  |
| 102-7  | Raportoivan organisaation koko                                                             | <a href="#">1.2 ISS lyhyesti</a>                                                                                                                                                                                       |  |
| 102-8  | Tietoa palkansaajista ja muista työntekijöistä                                             | <a href="#">3.1 Luotettava ja turvallinen työpaikka</a>                                                                                                                                                                |  |
| 102-9  | Toimitusketju                                                                              | <a href="#">5.5 Vastuullinen hankintaketju</a>                                                                                                                                                                         |  |
| 102-10 | Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa                                  | <a href="#">1.2 ISS lyhyesti</a><br><a href="#">5.5 Vastuullinen hankintaketju</a>                                                                                                                                     |  |
| 102-11 | Varovaisuusperiaatteen soveltaminen                                                        | <a href="#">ISS-konsemin vuosikertomus</a><br><a href="#">ISS-konsemin yritysraportti</a>                                                                                                                              |  |
| 102-12 | Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet | <a href="#">1.7 Johtaminen</a><br><a href="#">4.2 Kestävä kehitys palveluissamme</a><br><a href="#">5.4 Ympäristöratkaisut ja ilmastomuutoksen hillintä</a><br><a href="#">5.6 Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö</a> |  |
| 102-13 | Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa                                    | <a href="#">5.6 Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö</a>                                                                                                                                                                |  |

## Strategia

|        |                                                 |                                                                                                                                                      |  |
|--------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 102-14 | Toimitusjohtajan katsaus                        | <a href="#">1.1 Toimitusjohtajan katsaus</a>                                                                                                         |  |
| 102-15 | Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet | <a href="#">1.3 Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset</a><br><a href="#">1.8 Riskienhallinta</a><br><a href="#">1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat</a> |  |

## Eettiset toimintaperiaatteet

|        |                                          |                                |  |
|--------|------------------------------------------|--------------------------------|--|
| 102-16 | Arvot ja liiketoimintaperiaatteet        | <a href="#">1.7 Johtaminen</a> |  |
| 102-17 | Epäiltyjen väärinkäytösten ilmoittaminen | <a href="#">1.7 Johtaminen</a> |  |

## Hallitus

|        |                           |                                                                                                                                         |  |
|--------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 102-18 | Hallintorakenne           | <a href="#">1.6 Organisaatio</a>                                                                                                        |  |
| 102-19 | Vastuunjako               | <a href="#">1.6 Organisaatio</a><br><a href="#">1.7 Johtaminen</a>                                                                      |  |
| 102-20 | Vastuuhenkilöt            | <a href="#">1.7 Johtaminen</a>                                                                                                          |  |
| 102-21 | Sidosryhmien kuuleminen   | <a href="#">1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat</a><br><a href="#">5.6 Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö</a><br><a href="#">6.0 GRI</a> |  |
| 102-22 | Hallituksen kokoonpano    | <a href="#">1.6 Organisaatio</a>                                                                                                        |  |
| 102-23 | Hallituksen puheenjohtaja | <a href="#">1.6 Organisaatio</a>                                                                                                        |  |

## Sidosryhmät

|        |                                      |                                                          |  |
|--------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------|--|
| 102-40 | Luettelo organisaation sidosryhmistä | <a href="#">1.3 Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset</a> |  |
|--------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------|--|

|        |                                                                             |                                                                                                                                                                                                     |                                                     |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|        |                                                                             | <a href="#">1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat</a><br><a href="#">5.6 Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö</a>                                                                                        |                                                     |
| 102-41 | Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö | <a href="#">3.1 Luotettava ja turvallinen työpaikka</a><br><a href="#">3.6 Palkitseminen</a>                                                                                                        | Suomessa kaikki työntekijät kuuluvat TES:n piiriin. |
| 102-42 | Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet                                | <a href="#">1.3 Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset</a><br><a href="#">1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat</a><br><a href="#">5.6 Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö</a><br><a href="#">6.0 GRI</a> |                                                     |
| 102-43 | Sidosryhmätöiminnan periaatteet                                             | <a href="#">1.7 Johtaminen</a><br><a href="#">1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat</a><br><a href="#">3.3 Henkilöstön hyvinvointi</a>                                                                  |                                                     |
| 102-44 | Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet               | <a href="#">1.3 Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset</a><br><a href="#">1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat</a><br><a href="#">6.0 GRI</a>                                                            |                                                     |

Raportointitapa

|        |                                                                            |                                                                                                                              |  |
|--------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 102-45 | Tilinpäätökseen sisältyvät yhtiöt                                          | <a href="#">1.2 ISS lyhyesti</a><br><a href="#">6.0 GRI</a>                                                                  |  |
| 102-46 | Raportin sisällön määrittely                                               | <a href="#">1.1 Toimitusjohtajan katsaus</a><br><a href="#">1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat</a><br><a href="#">6.0 GRI</a> |  |
| 102-47 | Olenneiset näkökohdat                                                      | <a href="#">1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat</a>                                                                            |  |
| 102-48 | Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa                                 | <a href="#">6.0 GRI</a>                                                                                                      |  |
| 102-49 | Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarojoissa | <a href="#">6.0 GRI</a>                                                                                                      |  |
| 102-50 | Raportointijakso                                                           | <a href="#">6.0 GRI</a>                                                                                                      |  |
| 102-51 | Edellisen raportin päiväys                                                 | <a href="#">6.0 GRI</a>                                                                                                      |  |
| 102-52 | Raportin julkaisutiheys                                                    | <a href="#">6.0 GRI</a>                                                                                                      |  |
| 102-53 | Yhteystiedot, josta kysyä raporttiin liittyviä lisätietoja                 | <a href="#">Yhteystiedot etusivun alalaidassa.</a>                                                                           |  |
| 102-54 | GRI-standardien mukainen raportoinnin kattavuus                            | <a href="#">6.0 GRI</a>                                                                                                      |  |
| 102-55 | GRI-sisältötaulukko                                                        | <a href="#">6.0 GRI</a>                                                                                                      |  |
| 102-56 | Raportoinnin varmennus                                                     | <a href="#">6.0 GRI</a>                                                                                                      |  |

GRI 103 - Johtamismalli

|       |                                               |                                                                                                      |  |
|-------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 103-1 | Olenneaisia näkökohtia koskevat laskentarajat | <a href="#">6.0 GRI</a>                                                                              |  |
| 103-2 | Johtamismallin osatekijät                     | <a href="#">1.7 Johtaminen</a>                                                                       |  |
| 103-3 | Johtamismallin arviointi                      | <a href="#">1.7 Johtaminen</a><br><a href="#">4.1 Ympäristövastuullisuuden jatkuvaa parantamista</a> |  |

Aihekohtainen sisältö

| Tunnus                                 | GRI:n sisältö                                              | Sijainti raportissa                           | Lisätietoja |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------|
| <b>200 - Taloudelliset vaikutukset</b> |                                                            |                                               |             |
| <b>Taloudelliset tulokset</b>          |                                                            |                                               |             |
| 201-1                                  | Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen | <a href="#">1.5 Taloudelliset tunnusluvut</a> |             |

|       |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 201-2 | Ilmastonmuutoksen taloudelliset seuraamukset ja muut riskit ja mahdollisuudet organisaation toiminnalle | <a href="#">1.3 Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset</a><br><a href="#">2.4 Ympäristövastuullisia palveluja asiakkaille</a><br><a href="#">4.2 Kestävä kehitys palveluissamme</a><br><a href="#">5.4 Ympäristöratkaisut ja ilmastonmuutoksen hillintä</a> |  |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

#### Välilliset taloudelliset vaikutukset

|       |                                                                   |                                                                                                                                                                                        |  |
|-------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 203-2 | Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus | <a href="#">1.3 Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset</a><br><a href="#">5.1 Työllistäminen</a><br><a href="#">5.2 Verojalanjälki</a><br><a href="#">5.5 Vastuullinen hankintaketju</a> |  |
|-------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

#### Hankintakäytännöt

|       |                                   |                                                |                                                  |
|-------|-----------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 204-1 | Ostot paikallisilta toimittajilta | <a href="#">5.5 Vastuullinen hankintaketju</a> | Ostojen euromääriä ei ole raportoitu alueittain. |
|-------|-----------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|

#### Korruptionvastaisuus

|       |                                                                                          |                                                                                               |  |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 205-1 | Liiketoiminnot, joille on tehty korruption liittyvä riskianalyysi                        | <a href="#">1.7 Johtaminen</a><br><a href="#">5.3 Harmaan talouden ja korruption torjunta</a> |  |
| 205-2 | Korruption vastaisiin politiikkoihin ja menettelytapoihin liittyvä viestintä ja koulutus | <a href="#">5.3 Harmaan talouden ja korruption torjunta</a>                                   |  |

### 300 - Ympäristövaikutukset

#### Materiaalit

|       |                                              |                                                                        |  |
|-------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--|
| 301-1 | Materiaalien käyttö painon tai määrän mukaan | <a href="#">4.4 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme</a> |  |
| 301-2 | Kierrätettyjen materiaalien käyttö           | <a href="#">4.4 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme</a> |  |

#### Energia

|       |                                            |                                                                                                                                           |                                                                                |
|-------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 302-1 | Organisaation oma energiankulutus          | <a href="#">4.4 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme</a>                                                                    |                                                                                |
| 302-2 | Organisaation ulkopuolinen energiankulutus | <a href="#">4.2 Kestävä kehitys palveluissamme</a>                                                                                        | Raportoitu osittain (kokonaisenergiankulutus, johon ISS:n toiminta vaikuttaa). |
| 302-4 | Energiankulutuksen vähentäminen            | <a href="#">2.4 Ympäristövastuullisia palveluja asiakkaille</a><br><a href="#">4.4 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme</a> |                                                                                |

#### Vesi

|       |                                       |                                                                        |  |
|-------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--|
| 303-3 | Kierrätetty ja uudelleenkäytetty vesi | <a href="#">4.4 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme</a> |  |
|-------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--|

#### Luonnon monimuotoisuus

|       |                                                                        |                                                    |  |
|-------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--|
| 304-2 | Toiminnan, tuotteiden ja palvelujen vaikutus luonnon monimuotoisuuteen | <a href="#">4.2 Kestävä kehitys palveluissamme</a> |  |
|-------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--|

#### Päästöt

|       |                                                 |                                                                        |  |
|-------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--|
| 305-1 | Suorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 1)         | <a href="#">4.4 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme</a> |  |
| 305-2 | Epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 2)      | <a href="#">4.4 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme</a> |  |
| 305-3 | Muut epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 3) | <a href="#">4.4 Ilmastonmuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme</a> |  |

|                                                        |                                                                                                               |                                                                                                                                   |                                                                       |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                                                        |                                                                                                               | <a href="#">4.1 Ilmastotavoitteet</a>                                                                                             |                                                                       |
| 305-5                                                  | Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen                                                                         | <a href="#">4.4 Ilmastomuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme</a>                                                             |                                                                       |
| <b>Päästöt vesistöihin ja jätteet</b>                  |                                                                                                               |                                                                                                                                   |                                                                       |
| 306-1                                                  | Päästöt vesistöihin                                                                                           | <a href="#">2.4 Ympäristövastuullisia palveluja asiakkaille</a><br><a href="#">4.2 Kestävä kehitys palveluissamme</a>             |                                                                       |
| 306-2                                                  | Jätteiden kokonaismäärä jaoteltuna jätelajeittain ja käsittelytavan mukaisesti                                | <a href="#">4.4 Ilmastomuutoksen hillintä omissa toimitiloissamme</a>                                                             |                                                                       |
| <b>Ympäristölainsäädännön noudattaminen</b>            |                                                                                                               |                                                                                                                                   |                                                                       |
| 307-1                                                  | Ympäristölainsäädännön ja -säännösten rikkominen                                                              | <a href="#">4.1 Ympäristövastuullisuuden jatkuvaa parantamista</a>                                                                |                                                                       |
| <b>Toimittajien ympäristöarvioinnit</b>                |                                                                                                               |                                                                                                                                   |                                                                       |
| 308-1                                                  | Osuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu ympäristökriteerien mukaisesti                                 | <a href="#">1.7 Johtaminen</a><br><a href="#">5.5 Vastuullinen hankintaketju</a>                                                  |                                                                       |
| <b>400 - Sosiaaliset vaikutukset</b>                   |                                                                                                               |                                                                                                                                   |                                                                       |
| <b>Työsuhteet</b>                                      |                                                                                                               |                                                                                                                                   |                                                                       |
| 401-1                                                  | Uuden palkatun henkilöstön määrä ja vaihtuvuus                                                                | <a href="#">5.1 Työllistäminen</a><br><a href="#">1.5 Taloudelliset tunnusluvut</a>                                               | Raportoitu osittain. Ei raportoitu iän, sukupuolen tai alueen mukaan. |
| <b>Työterveys ja -turvallisuus</b>                     |                                                                                                               |                                                                                                                                   |                                                                       |
| 403-1                                                  | Työntekijöiden edustus virallisissa henkilöstön ja johdon yhteisissä työterveys- ja turvallisuustoimikunnissa | <a href="#">3.3 Henkilöstön hyvinvointi</a><br><a href="#">3.4 Työturvallisuus</a>                                                |                                                                       |
| 403-2                                                  | Tapaturmatyypit, tapaturmataajuus, ammattitautitaajuus, menetetyt työpäivät, poissaolot ja kuolemantapaukset  | <a href="#">3.4 Työturvallisuus</a>                                                                                               |                                                                       |
| <b>Koulutukset</b>                                     |                                                                                                               |                                                                                                                                   |                                                                       |
| 404-1                                                  | Keskimääräiset koulutustunnit vuodessa henkilöä kohden                                                        | <a href="#">3.5 Koulutus ja osaamisen kehittäminen</a>                                                                            | Raportoitu koulutuspäivien määrä. Ei raportoitu sukupuolen mukaan.    |
| 404-2                                                  | Osaamisen kehittämiseen ja muutokseen liittyvät ohjelmat                                                      | <a href="#">3.5 Koulutus ja osaamisen kehittäminen</a>                                                                            |                                                                       |
| 404-3                                                  | Säännöllisten suoritusarviointien ja kehityskeskustelujen piirissä olevan henkilöstön osuus                   | <a href="#">3.5 Koulutus ja osaamisen kehittäminen</a>                                                                            |                                                                       |
| <b>Monimuotoisuus ja yhdenvertaiset mahdollisuudet</b> |                                                                                                               |                                                                                                                                   |                                                                       |
| 405-1                                                  | Hallinnon ja henkilöstön monimuotoisuus                                                                       | <a href="#">1.6 Organisaatio</a><br><a href="#">3.1 Luotettava ja turvallinen työpaikka</a><br><a href="#">5.1 Työllistäminen</a> |                                                                       |
| <b>Toimittajien sosiaalinen arviointi</b>              |                                                                                                               |                                                                                                                                   |                                                                       |
| 414-1                                                  | Toimittajat, jotka on arvioitu sosiaaliseen vastuuseen liittyvien kriteerien mukaisesti                       | <a href="#">1.7 Johtaminen</a><br><a href="#">5.5 Vastuullinen hankintaketju</a>                                                  |                                                                       |