
1. Vastuullinen kumppani

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CASE

Johtajat käytännön töissä Company Dayssä



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

Näin heiltä sujui vuoden 2017 Company Day.

Oikeat otteet

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

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

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

Data työkaluna

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

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

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

Monipalvelua Pohjois-Tapiolassa

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

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

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

Työturvallisuushavaintoja Espoossa

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

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

Postikierroksella

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

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

CASE

ISS:lle myönnetyt sertifikaatit kertovat laadukkaasta työstä



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

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

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

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

ISS:n toimitusjohtaja Jukka Jäämaa on tyytyväinen auditointien tulokseen.

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

ISS:lle 20.9.2017 luovutetut sertifikaatit

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