

# 1.0

## Luomme kestäväää hyvinvointia

ISS Palvelut on yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista ja siten merkittävä toimija koko yhteiskuntamme kannalta. 7 910 ammattilaistamme edustaa 100 eri kansallisuutta. Olemme myös palveluyritys, jonka toiminnan tarkoituksena on tehdä maailmasta toimiva. Toteutamme tämän luomalla tiloja, joissa on hyvä olla. Huolehdimme niin toimistoista kuin teollisuuskiinteistöistä, niin kouluista kuin lentoasemista – ja näitä tiloja käyttävistä ihmisistä.

Vaikutamme palveluosaamisellamme ympäristön hyvinvointiin, autamme asiakkaitamme pääsemään vastuullisuustavoitteisiinsa ja pidämme huolen oman liiketoimintamme läpinäkyvyydestä.

### 1.1

## Toimitusjohtajan katsaus



Poikkeusajasta poikkeusaikaan. Näin voisi summata vuoden 2022, jota värjittivät jälleen monet poikkeukselliset tapahtumat. Venäjän hyökkäys Ukrainaan on johtanut vakaviin inhimillisiin seurauksiin, ja monen ihmisen elämä on tuhoutunut. Inhimillisen kärsimyksen lisäksi Ukrainan sota heikentää Suomen talouskasvua ja kiihdyttää inflaatiota, ja hintojen voimakas kohoaminen haastaa monen kotitalouden kestävyyttä. Talvella uhkakuvana olivat puolestaan kansalliset sähkökatkot, jotka olisivat toteutuessaan voineet aiheuttaa riskejä niin kiinteistöille kuin kiinteistöjen käyttäjille.

Jokaisen kriisin tulisi kuitenkin kirittää meitä kohti parempaa ja kestävämpää toimintaa. Eurooppa seisoo yhtenäisempänä kuin koskaan, ja Suomikin otti askeleen länteen käynnistämällä NATO-prosessin. Energiatehokkuus ja kiertotalouden ratkaisut ovat olleet ISS:n pöydällä jo vuosikausia, mutta energiakriisin myötä organisaatioiden tarve energianhallintaan otti aimo loikan eteenpäin.

Näyttääkin siltä, etteivät poikkeusajat ole enää poikkeuksellisia, vaan vakio, johon jokaisen yrityksen on syytä varautua ja oltava valmiina reagoimaan.

### **Työyhteisö, jossa on kaikille tilaa**

Olemme yksi Suomen suurimmista työnantajista, ja koen, että meillä on vastuu edistää sekä oman työyhteisömme turvallisuutta, hyvinvointia ja yhteenkuuluvuutta että omalta osaltamme edistää yhteiskunnassamme edellytyksiä yhdenvertaiselle työelämälle.

Työyhteisömme monimuotoisuus näkyy meillä lukuisilla eri tavoilla. Lähes 8000 työntekijäämme edustavat sataa eri kansallisuutta ja ovat iältään 16–76-vuotiaita. Moni työntekijämme pärjääkin usealla eri kielellä, joista suomi ei vain ole se sujuvin. Silti kuulen yhteiskunnassamme kutsuttavan tällaisia ihmisiä välillä kielitaidottomiksi. Tämän soisin muuttuvan. Meillä arvostetaan työntekijöiden ainutlaatuisia ominaisuuksia, kokemuksia ja taustoja ja uskomme näiden lisäävän luovuutta ja innovointia, mikä hyödyttää myös asiakkaitamme.

Yksi lupausistamme työntekijöillemme on se, että meillä voi luoda oman polkunsä. Meillä satsaukset henkilöstön koulutukseen ja osaamisen kehittämiseen näkyvät sekä rahallisesti että ajallisesti; vuonna 2022 panostimme henkilöstömme osaamisen kehittämiseen 2,8 miljoonaa euroa ja koulutustunteja kertyi peräti 60 345. Luku pitää sisällään laajan skaalan erilaisia koulutusmahdollisuuksia aina yksittäisistä verkkokoulutuksista maahanmuuttajien työelämään integrointiin tähtääviin kurssiin sekä monivuotisiin, tutkintotavoitteisiin koulutuksiin saakka.

Joka kuukausi tuhannet ISS:läiset työskentelevät ympäri Suomen asiakaskohteissamme. Jokaisesta työstä ja tehtävästä voi löytää merkitystä, ja joka kuukausi palkitsemme ainutlaatuisia palvelukokemuksia tuottavat

työntekijämme. Vuonna 2022 jopa 98 ISS-läistä loisti työssään Omena-palkinnon arvoisesti, minkä lisäksi muista erinomaisista suorituksista palkittiin yli 2 100 ISS-läistä.

### **Terveenä ja turvassa**

Tavoitteemme on joka vuosi sama: teemme kaikkemme, jotta jokainen ISS-läinen pääsee terveenä töistä kotiin. Turvallisuus on meille erittäin tärkeä arvo, joka ohjaa työtapojamme päivittäin eikä ole vain vaihtuva prioriteetti. Olemme asettaneet työturvallisuudessa riman korkealle: ikuinen tavoitteemme on nolla työtatapaturmaa. Siksi koulutamme ISS-läisiä aktiivisesti ja kannustamme tekemään turvallisuushavaintoja, joita viime vuonna tehtiinkin peräti 28 289 kappaletta. Se on yhtä monta mahdollisuutta tehdä toimintaamme ja työympäristöjämme turvallisemmaksi.

ISS:llä töitä tehdään monenlaisissa rooleissa, aina asiantuntijatehtävistä käytännön asiakastyöhön. Vaihtelevien työtehtävien vuoksi kehitämme toimintaamme jatkuvasti löytääksemme parhaat käytännöt ja toimintamallit ammattilaisillemme. Olemme rohkeasti pilotoineet erilaisia vaihtoehtoja; kääntämällä esimerkiksi tuki- ja liikuntaelinsairauksien mallin päälaelleen olemme saaneet vähennettyä näistä sairauksista johtuvia sairauspoissaoloja 5 200 päivää verrattuna edelliseen vuoteen. Työllä on suuri elämää ylläpitävä merkitys, ja olen ylpeä tekemästämme työstä ja rohkeudestamme pilotoida uusia toimintamalleja työurien pidentämiseksi.

Kaikissa työturvallisuuden, työterveyden ja työhyvinvoinnin käytännöissämme ensisijaista on aina pyrkiä ennakkoinnilla ja nopealla reagoinnilla ehkäisemään tilanteen paheneminen.

### **Yhteinen ympäristömme**

Yhdessä meillä on merkittävä mahdollisuus vaikuttaa rakennusten hiilijalanjälkeen. Yli kolmannes Suomen energiankulutuksesta liittyy kiinteistöihin ja rakennettuun ympäristöön, ja suuri osa ilmastopäästöistä syntyy kiinteistöjen käytön aikana. Olemme laskeneet palveluidemme hiilijalanjälkeä koko arvoketjumme osalta vuodesta 2019 alkaen. Tavoitteenamme on olla hiilineutraali vuoteen 2035 mennessä, ja asettamalla tämän oman ilmastotavoitteemme olemme osoittaneet sitoutumisemme Pariisin ilmastopöytäkirjan mukaiseen tavoitteeseen hillitä lämpötilan nousu 1,5 celsiusasteeseen.

Edelläkävijyys vastuullisuudessa tarkoittaa meille ja asiakkaillemme muun muassa sitä, että muutamme alalla perinteisesti käytössä olevia toimintatapoja.

Teemme vuosittain noin 6 100 havaintoa tai toimenpide-ehdotusta kiinteistöjen energiatehokkuuden optimoimiseksi. Seuraamme ja vähennämme ravintoloissamme syntyvää hävikkiä muun muassa tekoälyn avulla ja lisäämme kiinteistöjen energiatehokkuutta. Vastuullisten palveluratkaisujemme lisäksi tuemme asiakkaidemme vastuullisuustyötä ympäristö- ja kiertotalouspalveluilla. Nämä ovat vain muutamia esimerkkejä, joilla työntekijämme muuttavat vastuullisuuslupauksemme sanat teoiksi. Luomme kestävästi hyvinvointia.

ISS-läiset ovat toimintamme sydän. Me pidämme huolta ISS-läisistä, ja he pitävät hyvää huolta yhteisestä ympäristöstämme ja siitä, että asiakkaidemme hiilijalanjälki pienenee.

Me luomme tiloja, joissa on hyvä olla – nyt ja tulevaisuudessa.

Helsingissä huhtikuussa 2023

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, älykkään ja tuottavan. Kun arki on sujuvaa, asiakkaamme voivat keskittyä omaan ydinliiketoimintaansa. Lyhyesti sanottuna: Teemme maailmasta toimivan luomalla tiloja, joissa on hyvä olla.

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

ISS toimii Suomessa noin 300 kunnassa ja työllistää 7 910 työntekijää. Liikevaihtomme vuonna 2022 oli 442,7 miljoonaa euroa. Pääkonttori sijaitsee Helsingissä.

ISS Palvelut on osa kansainvälistä, vuonna 1901 Tanskassa perustettua ISS-konsernia, joka toimii yli 30 maassa. Konsernin pääkonttori sijaitsee Kööpenhaminassa. ISS:n maailmanlaajuinen liikevaihto vuonna 2022 oli 10,3 miljardia euroa, ja globaalisti ISS:n palveluksessa oli noin 350 000 henkilöä.

### 1.2.1 ISS:n arvot

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

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



### 1.2.2 ISS:n palvelut

#### Kokonaispalveluratkaisut

Me ISS:llä lähestymme asiakkaidemme tiloja kokonaisuutena. Kokonaispalveluratkaisuissa johdamme ja kehitämme kiinteistön palveluja kokonaisuutena asiakkaan tavoitteiden, tarpeiden ja asiakkaalle rakennetun arvolupauksen mukaisesti.

Asiakkuuteen nimetty johto sekä täsmäkoulutettu ISS:n oma henkilöstö toimivat yli palvelurajojen toteuttaen saumattomia asiakaskohtaisia. Kokonaispalvelussa arvoa syntyy myös ISS:n henkilöstön tekemistä sadoista pienistä havainnoista ja parannuksista, jotka tekevät työstä tehokkaampaa ja tiloista viihtyisämpiä.

Palveluiden keskittäminen onkin kustannustehokas ratkaisu, joka sujuvoittaa niin asiakkaan kuin tämän työntekijöidenkin arkea.

#### Siivouspalvelut

ISS:n siivouspalveluihin kuuluvat erilaisten kiinteistöjen ylläpito- ja perussiivouspalvelut sekä erikoissiivoukset. Laadukkaalla ja oikein tehdyllä siivouksella takaamme tilojen turvallisuuden, puhtauden ja viihtyvyyden. Panostamme erityisesti siihen, että myös asiakkaiden asiakkaat kokevat ISS:n palvelun myönteisesti. Arjessa suoriutumista havainnoidaan jatkuvasti, jotta muuttuviin tarpeisiin voidaan reagoida nopeasti ja palveluja voidaan sujuvoittaa.

Siivoamme monenlaisissa tiloissa, kuten 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.

Jokaisen projektimme läpiviennistä vastaa ammattitaitoinen työnjohto.

#### Kiinteistöhuolto

---

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

---

---

*Toimiva siivouspalvelu on avain toimivaan työympäristöön.*

---

Kiinteistönhoidon tehtävä on varmistaa, että kiinteistö on toimiva ja turvallinen vuodesta toiseen.

Kiinteistöhuoltomme varmistaa päivittäin kiinteistöjen toimivuuden, tekee ennakkohuollot sekä huolehtii piha- ja viheralueista. ISS:n kiinteistöhuollon ammattilaiset ovat myös valmiudessa vuorokauden ympäri, sillä ongelmatilanteet eivät katso kelloa.

Tärkeintä on rakentaa kiinteistölle sopiva ratkaisu, joka varmistaa ihmisille turvalliset ja viihtyisät olosuhteet sekä kiinteistön arvon säilymisen seuraaville sukupolville.

#### **Tekniset palvelut**

Modernit kiinteistöt sisältävät valtavat määrät monimutkaista tekniikkaa. Tekniset palvelumme varmistaa, että kiinteistöjen sähkötekniikka, kylmätekniikka, paloturvallisuus, rakennusautomaatio, LVI-tekniikka, tele- ja turvajärjestelyt sekä korjaustyöt hoituvat valtakunnallisesti kohteissamme ympäri Suomen.

Energia- ja ekotehokkuuspalvelumme optimoi puolestaan kiinteistöjen olosuhteita ja energianhallintaa. Näin pidämme kiinteistön olosuhteet kunnossa, säästämme asiakkaalle energiaa ja varmistamme kiinteistön tavoitellun elinkaaren.

#### **Ravintolapalvelut**

Ravintolapalvelujemme ammattilaiset luovat vastuullisia elämyksiä, jotka tukevat asiakkaidemme hyvinvointia, tuottavuutta ja luovuutta. Tuotamme ravintolapalveluita monipuolisesti erilaisille asiakkaille osana kokonaispalveluratkaisuumme.

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

Käytämme aina suomalaisia pääraaka-aineita, jotka valitaan satokauden mukaan. Ruoan lisäksi panostamme palveluun ja seuraamme säännöllisesti asiakkaiden tyytyväisyyttä.

#### **Työpaikkapalvelut**

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

Keskeinen osa tätä palvelupolkua on turvallisuus. Tarjoamme korkealaatuisia ja monipuolisia turvallisuuspalveluita osana kokonaispalveluratkaisujamme. Kehitämme asiakkaalle sopivan mallin turvallisuudesta huolehtimiseen ja johdamme palveluita tuottamalla niitä joko itse tai kumppanin kanssa yhteistyössä. Turvallisuuspalveluiden omatuotannossa keskitymme aula- ja paikallisvartiointipalveluihin eli niihin osa-alueisiin, jotka näkyvät kiinteistöjen loppukäyttäjille ja vaikuttavat näin merkittävästi asiakkaidemme palvelukokemukseen. Turvatekniikan operaatiot hankimme laadukkaan kumppaniverkoston kautta, uusimpia ratkaisuja hyödyntäen. Hyödynnämme kiinteistön eri järjestelmistä saatavaa dataa turvallisuuden kehittämiseen.

Työpaikkapalveluitamme ovat myös työpaikkakokemuspalvelut. Näitä ovat kaikki viihtyisyyttä ja arjen helpoutta tukevat palvelut assistenttipalveluista pesulapalveluihin ja kokous- sekä aulapalveluihin.

Hyvät työpaikkakokemukset saavat ihmiset viihtymään ja vierailijat tuntemaan olonsa tervetulleeksi. Palvelutiimimme luovat työpaikkakokemusta pienillä arkea piristävillä yllätyksillä sekä hyödyntämällä innovaatioita ja työhyvinvointiratkaisuja. Tämä lisää kiinteistön käyttäjien tuottavuutta ja luovuutta vaikuttaen henkilöstön sitoutumiseen ja parhaiden osaajien rekrytoimiseen.

---

*Hyvät työpaikkakokemukset saavat ihmiset viihtymään ja vierailijat tuntemaan olonsa tervetulleiksi.*

---

---

*Pyrimme ratkaisuilamme  
minimoimaan negatiivisia  
ympäristövaikutuksia ja vahvistamaan  
myönteisiä vaikutuksia  
elinympäristöömme.*

---

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

Arvonluonnin kuvaus perustuu kolmen vuoden syklistä toteuttamaamme sidosryhmätutkimukseen (viimeisin syksyllä 2021), ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa tekemiimme analyysiin ja käymiimme keskusteluihin sekä ISS:n sisäiseen työskentelyyn. Tavoitteena on ollut arvioida 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 onnistumisemme tunnistamiseen sekä toiminnan kehityskohtien havaitsemiseen.

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

### **1.3.1 Toimintaamme vaikuttavat megatrendit**

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

Yhteiskunnallinen ja taloudellinen epävarmuus on yleisesti lisääntynyt koronapandemian, Venäjän hyökkäyssodan, poliittisten ääriliikkeiden vahvistumisen, teknologian roolin kasvun, yhteiskunnallisen polarisaation lisääntymisen ja ympäristökriisien seurauksena. Toimintaympäristön ennustettavuus heikkenee, ja liiketoiminnan suunnittelu tulee haasteellisemmaksi. Toisaalta yhteiskunnallinen murrosvaihe antaa mahdollisuuden suunnitella ja toteuttaa toimintaa uudella tavalla sekä ottaa roolia niin sanotun uuden normaalin määrittelyssä.

#### **Digitalisaatio**

Digitalisaatio ja automatisaatio muuttavat niin yksilöiden, yhteisöjen, yritysten kuin yhteiskuntien toimintaa. Palveluliiketoiminta ja kiinteistöpalveluala sen osana ovat digitalisoituneet nopeasti. Koronapandemia kiihdytti useiden digitaalisten ratkaisujen kehittämistä ja käyttöönottoa. ISS:n vahvuudet digitalisaation ja automatisaation saralla liittyvät erityisesti robotisaation ja tekoälyn hyötyjen valjastamiseen. Molempien avulla voidaan sekä keventää henkilöstön arkea että tehostaa asiakkuuksissa tehtävää työtä. Digitalisaation myötä on myös entistä tarkemmin huomioitava muun muassa tietoturva, häiriötön tietoliikenne sekä jatkuva ja ympäristövastuullinen energiansaanti.

#### **Ekologinen kriisi ja kestävä kehitys**

Luonnonvarojen niukkeneminen, luonnon monimuotoisuuden radikaali heikkeneminen ja ilmastonmuutos ovat akuutteja kriisejä, joiden hillitseminen ja joihin sopeutuminen edellyttävät mittavia ja kiireellisiä toimenpiteitä globaalisti – myös 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 tavoitteeksemme olla hiilineutraali vuonna 2035.

Luonnon monimuotoisuuden turvaaminen sekä luonnonvarojen kestävä käyttö edellyttävät oman toiminnan luontohaittojen systemaattista minimointia sekä tarkkaa ja pitkäjänteistä raaka-aineiden käytön suunnittelua ja resurssitehokasta käyttöä.

#### **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 kokonaispalveluratkaisuilamme, jonka tuotamme vastuullisesti.

#### **Työelämän muutokset**

Työelämä on muuttunut nopeasti viime vuosina. Digitalisaatio, globalisaatio, hybridityö, uudenlaiset osaamisen tarpeet, työurien pidentyminen ja ammattirajojen hälveneminen muuttavat tapaamme tehdä töitä. Työelämässä pärjääminen vaatiikin erityisesti asiantuntijatyössä 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.

## Demografiset muutokset

Väestön ikärakenteen muutokset ja maahanmuuton tuomat kulttuuriset vaikutukset tuovat sekä mahdollisuuksia että haasteita. Tämä vaikuttaa rooliimme työnantajana sekä tuottamiimme palveluihin. Kilpailu osaavasta ja motivoituneesta työvoimasta kiristyy. Merkittävänä työllistäjänä ISS:n on pystyttävä tarjoamaan työsuhteita, jotka palvelevat erilaisia elämäntilanteita ja toiveita, jotka liittyvät niin työaikoihin, työsuhteiden pituuksiin, työnteon malleihin kuin työn merkityksellisyyteen.

## 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, tavarantarjoajille ja palveluntarjoajille, 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.

Tärkeä osa palveluamme on myös sisäinen palvelu, jolla tuemme asiakkuustiimejämme. Esimerkiksi uusi, vuonna 2021 perustettu Operations Performance -yksikkö tukee liiketoimintamme suorituskykyä muun muassa palvelutuotteitamme kehittämällä. Rekrytointi, Viestintä ja Markkinointi tekevät yhteistyötä löytääksemme tiimeihimme parhaat palveluammattilaiset. IT-osaajamme huolehtivat, että palvelutuotantoa tukevat sovelluksemme ja tietojärjestelmämme ovat jatkuvasti toimintavarmoja.

[Lue lisää ISS:n palveluista.](#)

## 1.3.4 Toimintamme vaikutukset

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

## Toimintamme vaikuttavat megatrendit



### Digitalisaatio

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



### Ekologinen kriisi ja kestävä kehitys

Luonnonvarojen niukkeneminen, luonnon monimuotoisuuden radikaali heikkeneminen ja ilmastonmuutos edellyttävät mittavia ja kiireellisiä toimenpiteitä globaalisti – myös koko yrity maailmalta. Yrityksiltä odotetaan vastuullisuutta, läpinäkyvyyttä ja aktiivista toimijuutta.



### Työelämän muutokset

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



### Demografiset muutokset

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



Resurssit



Palvelut ja tuotokset



Vaikutukset



## Inhimilliset resurssit

- Henkilöstö eli 8 000 ammattilaista
- Ammattitaito ja osaaminen

## Aineettomat resurssit

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

## Kiinteät resurssit

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

## Taloudelliset resurssit

- Pääoma
- Kannattavuus
- Investoinnit

## Ulkoiset resurssit

### Ostot

- Työvaatteet
- Pesuaineet
- Rakennusvälineet
- Raaka-aineet

### Tavara- ja palveluomittajat

- Turvallisuus
- Logistiikka
- Huoltopalvelut

## Kokonaispalveluratkaisut

### cNPS 23

ISS:ää suosittlevien asiakkaiden määrä

## Kiinteistön ylläpito

### 500 000

kiinteistöönkäyttäjälle turvallinen, viihtyisä ja energiatehokas ympäristö päivittäin

## Siivouspalvelut

### 17 miljoonaa

päivittäin siivottavaa neliometriä

## Ravintolapalvelut

### 1,7 miljoonaa

kiloa suomalaisia raaka-aineita

## Työpaikkapalvelut

∞

äärettömästi hymyjä ja onnellisia työntekijöitä

## ISS

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

## Asiakkaille

- Asiakaslupauksen täyttäminen
- Vastuullisuustavoitteiden tukeminen
- Työntekijöiden hyvinvoinnin tukeminen ja viihtyvyyden lisääminen
- Energiatehokkaat ja hiilineutraalit kiinteistöt
- Työturvallisuus
- Toimivat työtilat ja puhdas sisäilma
- Terveellinen ravinto
- Ystävällinen palvelu, hyvä mieli

## Henkilöstölle

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

## Ympäristölle

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

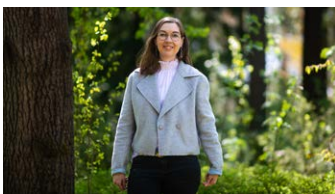
## Yhteiskunnalle

- Veronmaksu
- Työllistäminen
- Yhteiskunnan toimivuuden tukeminen ja yhteiskuntarauhan edistäminen
- Monimuotoisuuden arvostaminen, erilaisten työntekijäryhmien työllistäminen ja kouluttaminen
- Hamaan talouden ja korruption torjunta
- Arvontuotto palvelu- ja tavarantoimittajille
- Innovaatiot
- Ilmastonmuutoksen torjuntaan ja sopeutumiseen osallistuminen





# MAD



## Tammikuu

ISS:n Omena-ohjelman tarkoitus on antaa tunnustusta ja palkita esimerkillisiä työntekijöitä, jotka tuottavat erinomaisia palvelukokemuksia ja tukevat omalla työllään asiakkaan liiketoiminnan kehittymistä. He toimivat ISS:n arvojen – yhtenäisyys, rehellisyys, vastuullisuus, yrittäjyys ja laatu – mukaisesti ja tekevät niin asiakkaan kuin työkavereiden elämästä helpompaa, tuottavampaa ja mukavampaa. Vuoden 2021 Omena-voittajana palkittiin tammikuussa asiakaspalvelun ammattilainen **Lorena Gómez López**.

## Helmikuu

ISS-konsernin yhteistä turvallisuuskampanjaa vietettiin perinteisesti helmikuussa. Kampanjalla korostetaan tärkeitä turvallisuussääntöjä sekä herätellään koko henkilöstä pitämään huolta itsestä ja työkavereista. Ennakointi on turvallisuuskulttuurimme avainsana.

## Maaliskuu

Koko ISS-konserni osallistui ukrainalaisten sodan uhrien tukemiseen. Globaali keräyksemme yhteistyössä SPR:n kanssa kerrytti avustuspotin, jonka turvin auttoi siviilejä turvaan muun muassa Sumyn kaupungista. Suomessa ISS tiivistä yhteistyötään *Startup Refugeesin* kanssa ukrainalaisten työllistämiseksi.

## Huhtikuu

ISS avasi Helsingin keskustaan Mikonkadulle uudenlaisen skandinaavisen ravintolan. MAD tarjoilee monipuolista ja laadukasta lounasta sekä kokous- ja tapahtumatilaa. ISS hoitaa koko kiinteistön palvelut vastaanotosta siivoukseen ja kiinteistöhuoltoon. MAD tarjoaa kahdeksan kokoustilaa, joissa voi järjestää tilaisuuksia jopa sadalle hengelle.

## Toukokuu

MIELI ry myönsi ISS:lle toistamiseen *Hyvän mielen työpaikka®* -merkin tunnustuksena sitoutumisesta mielenterveyden edistämiseen ja suomalaisen työelämän mielijalanjäljen keventämiseen. MIELI ry arvosti sitä, että ISS:llä puututaan epäkohtiin ja vahvistetaan mielenterveyden voimavaroja ja että jaksamisen tukeminen on nostettu osaksi strategista työtä.

Saavutimme jälleen Nolla tapaturmaa -foorumin työturvallisuuden tasoluokituksen: olemme nyt tasolla III – Suuntana työturvallisuuden maailman kärki. Foorumin tavoitteena on työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin jatkuva parantaminen sekä hyvien käytäntöjen levittäminen. Tasoluokitus on merkki sitoutumisesta ja tuloksellisesta työstä kohti nollan tapaturman tavoitettamme.

## Kesäkuu

Vastuullisuuden merkityksen kasvaessa ja korostuessa myös ISS Suomi vahvisti vastuullisuustyötään nimeämällä **Taina Tiluksen** vastuullisuusjohtajaksi. Samalla vastuullisuustoiminto uudistui omaksi kokonaisuudekseen.

## Heinäkuu





# ecovadis



ISS oli *Helsinki Priden* Platinum Partner toista vuotta peräkkäin. Pride-kumppanuus on strategiamme mukaista yhteistyötä, joka tuo näkyväksi monimuotoisuuden ja yhdenvertaisuuden kulttuuriamme. Yhteistyö näkyi muun muassa sosiaalisen median kanavissa sekä erilaisissa oheistapahtumissa. Helsinki Pride -viikko huipentui paraatiin ja suureen puistojuhlaan 2. heinäkuuta.

## Elokuu

Elokuussa toteutettiin ISS Suomen henkilöstökysely *My Voice*. Kyselyn tarkoituksena oli kuulla henkilöstömme näkemyksistä ISS:stä yrityksenä, yhteistyöstä tiimin ja esihenkilön kanssa sekä työtehtävien sujumisesta. Lisäksi selvitettiin, miten yrityksessämme toteutuvat yhdenvertaisuus ja tasa-arvo. Kyselyn mukaan suurin osa vastanneista – 86 prosenttia – on tyytyväisiä ISS:ään työpaikkana ja 35 prosenttia suosittelee ISS:ää työpaikkana.

## Syyskuu

Olemme mukana Elinkeinoelämän keskusliiton *Hyvä yritys* -kampanjassa, joka nostaa esiin hyvinvointia rakentavia yrityksiä. Mikä tekee ISS Palveluista hyvän yrityksen? Muun muassa se, että olemme yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista ja siten merkittävä toimija koko yhteiskunnan kannalta.

## Lokakuu

Lähdimme lokakuussa mukaan valtakunnalliseen *Astetta alemmas* -energiänsäästökampanjaan, johon osallistamme myös asiakkaitamme. Energiaviraston, TEMin ja Motivan lanseeraaman kampanjan tavoitteena on saada vähintään 75 prosenttia suomalaisista säästämään energiaa ja saavuttamaan pysyvästi alhaisempi energiankulutus.

## Marraskuu

Käynnistimme käytettyjen työvaatteiden ja siivousliinojen kierrättämiseen liittyvän pilotin kolmessa toimipisteessämme. Pilotin tarkoituksena on kerätä tietoa siitä, kuinka tekstiilien kierrättäminen tapahtuu, kuinka tekstiilien kierrättäminen tapahtuu, kuinka paljon tekstiilijätettä syntyy ja kuinka tekstiilikuitujen elinkaarta voisi pidentää. Kierrätyspilotti toteutetaan yhteistyössä työvaatetoimittaja Fristadsin kanssa.

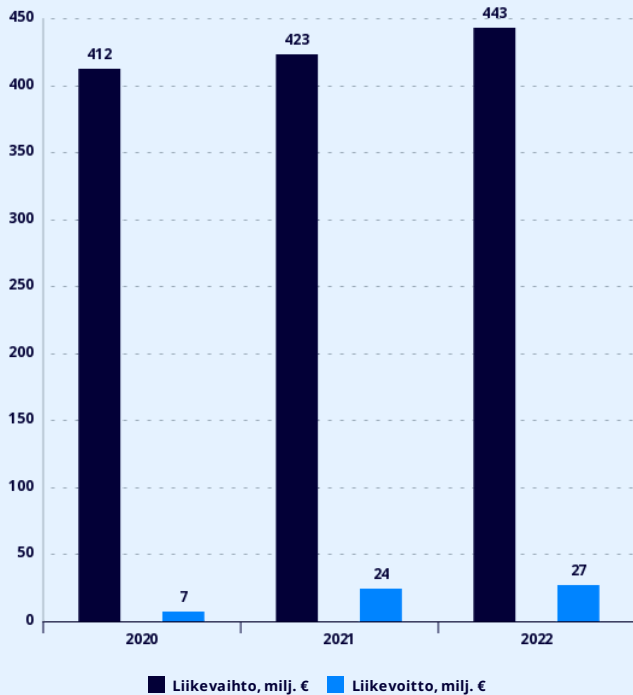
## Joulukuu

ISS Palvelut saavutti *EcoVadis*-vastuullisuusarvioinnissa kultatason luokituksen. EcoVadis on maailman johtaja ja arvostetuin vastuullisuusarviointien tekijä, joka arvioi vuosittain yritysten vastuullisuutta eri osa-alueilla. Haluamme olla vastuullisuuden edelläkävijöitä toimialallamme ja teemme aktiivisesti työtä vastuullisuutavoitteidemme eteen. Kultaluokitus on osoitus onnistumisestamme.

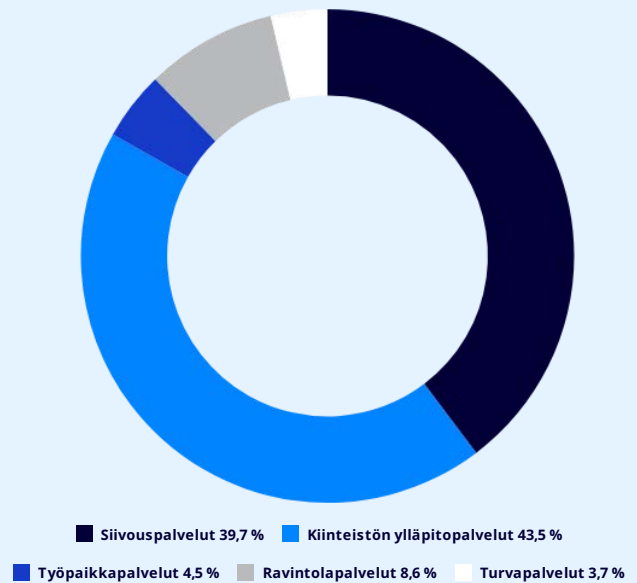
Avasimme joulukuussa uuden paikallissivuston *isspalvelut.fi*, joka kokoaa yhteen kaikki ISS:n tarjoamat palvelut. Tarkoituksena oli luoda sivusto, joka palvelee entistä paremmin nimenomaan Suomessa toimivien asiakkaidemme ja työntekijöidemme tarpeita ja helpottaa lisätiedon hankkimista ISS:n palveluista ja meistä yrityksenä.

# Taloudelliset tunnusluvut

## Liikevaihto ja liikevoitto



## Liikevaihdon jakauma palveluittain



## Taloudelliset tunnusluvut

ISS Palvelut	2020	2021	2022
Liikevaihto, milj. €	412	423	443
Liikevoitto, milj. €	7	24	27
Liikevoitto, %	1,8	5,6	6,1
Maksetut verot, milj. €	1	3	3,3
Henkilöstökulut, milj. €	244	241	255
Palkkojen osuus henkilöstökuluista, %	84	83	82
Maksetut palkat, milj. €	204	201	208
Palkoista ennakonpidätyksiä, milj. €	33,7	34,3	33,0
Eläkemaksuja, milj. €	32	31	32
Muut henkilöstökulut, milj. €	8	10	15
Ostetut tavarat, materiaalit ja palvelut, milj. €	141	130	139

Investoinnit, milj. €	7,3	6,7	7,9
Nettorahoituskulut, milj. €	3,2	2,9	3,2
Arvonlisäverot, milj. €	55,8	67,2	65,3

1.6

## Organisaatio

*ISS Suomi noudattaa ISS-konsernin määrittelemää hallintotapaohjeistusta.*

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

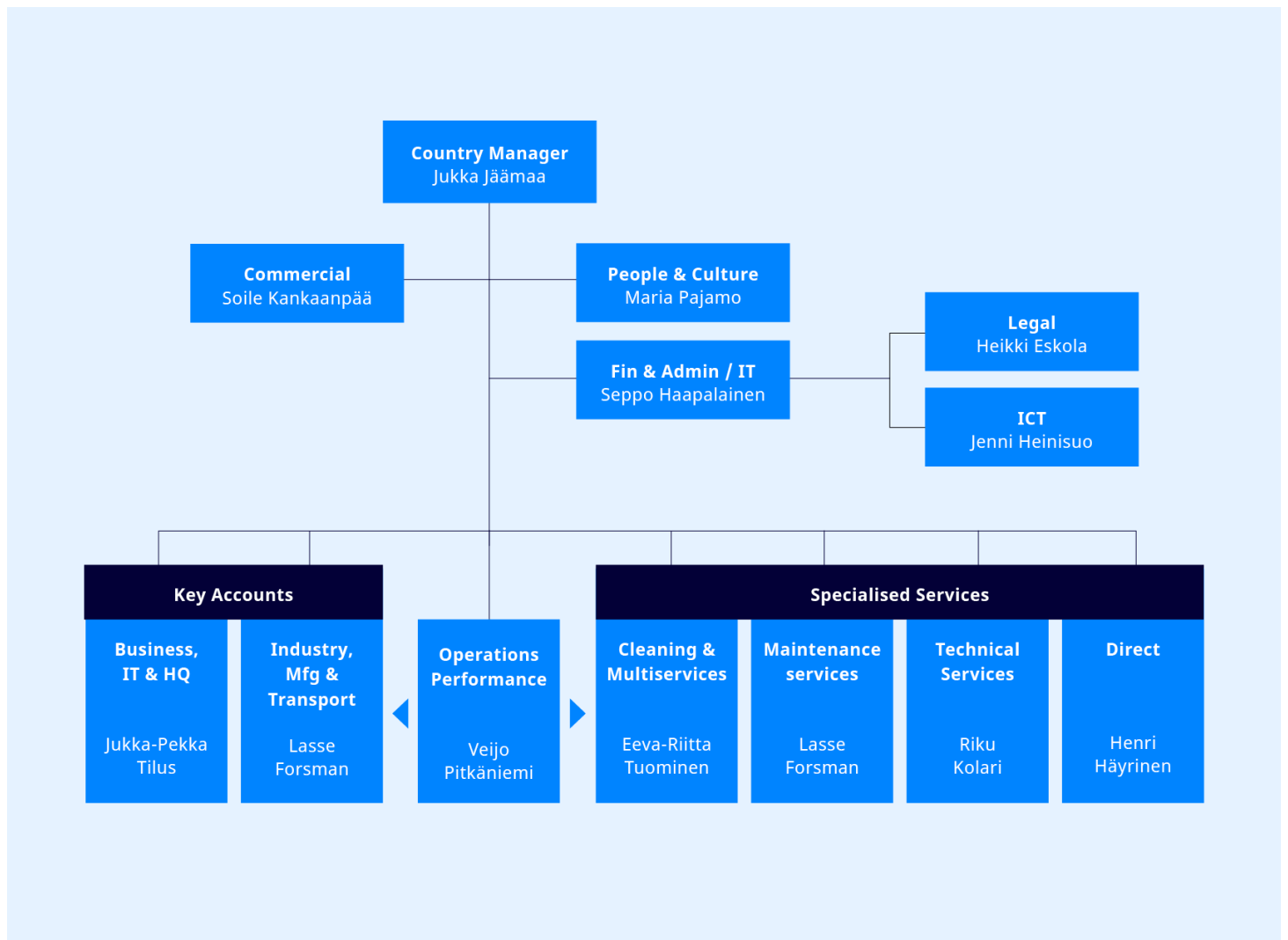
Vuoden 2022 alussa ISS Palvelut Oyn hallitukseen kuuluivat puheenjohtaja **Gary Kidd**, sekä jäsenet **Lasse Fjeldgaard** ja **Peter Harder Thomsen**. Helmikuussa **Carl Fredrik Bjor** valittiin uudeksi hallituksen jäseneksi ja hallituksen puheenjohtajaksi. Joulukuussa Gary Kidd siirtyi pois hallituksesta. Kaikki hallituksen jäsenet ovat miehiä. Hallituksen jäsenistä kaksi ovat 30–50-vuotias ja yksi jäsen yli 50-vuotias.

ISS Suomen johtoryhmä kokoontui vuoden 2022 aikana 11 kertaa.

Vuoden 2022 alussa johtoryhmän jäseninä olivat toimitusjohtaja **Jukka Jäämaa**, talousjohtaja **Seppo Haapalainen**, henkilöstöjohtaja **Maria Pajamo**, kaupallinen johtaja **Soile Kankaanpää**, sekä liiketoimintajohtajat **Jukka-Pekka Tilus**, **Lasse Forsman**, **Eeva-Riitta Tuominen**, **Riku Kolari** ja **Henri Häyrinen**. Maaliskuussa **Veijo Pitkäniemi** aloitti uutena Operations Performance -johtajana. Toukokuussa Kiinteistön ylläpitopalvelut -liiketoimintayksikkö jakautui kahteen erilliseen liiketoimintayksikköön, Kiinteistöhuoltoon ja Teknisiin palveluihin. Tekniset palvelut -liiketoimintayksikön johtajaksi nimitettiin Riku Kolari ja Kiinteistöhuolto-liiketoimintayksikön johtajaksi oman toimensa ohessa Lasse Forsman. Elokuussa **Jenni Heinisuo** aloitti uutena tietohallintojohtajana ja lisäksi pääjuristi **Heikki Eskola** nimitettiin johtoryhmän jäseneksi.

Johtoryhmän jäsenistä neljä on naisia ja kahdeksan miehiä. Neljä jäsentä on 30–50-vuotiaita ja kahdeksan jäsentä yli 50-vuotiaita.

ISS Suomen organisaatio 2022



1.7

## Johtaminen

*Organisaation johtamiskykyä arvioidaan vuosittain Johtamisen kehityksen avulla osana kehityskeskustelua.*

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

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

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

### 1.7.1 Toiminnan periaatteet

Kaikessa ISS:n toiminnassa noudatetaan seuraavia peruseriaatteita:

**Lakien noudattaminen**

Paikallisia lakeja ja määräyksiä noudatetaan aina.

### ISS:n arvot ja johtamisen periaatteet

Jokaisen työntekijän velvollisuus on tuntea ja noudattaa ISS:n yhteisesti määriteltyjä arvoja – yhtenäisyys, rehellisyys, yrittäjäys, vastuu ja laatu.

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

Jokaisen työntekijän velvollisuus on tuntea myös ISS:n eettiset periaatteet. Esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että ISS:n liiketoimintaa johdetaan näiden periaatteiden mukaisesti ja että henkilöstö noudattaa niitä. Eettiset periaatteet on päivitetty vuonna 2010 yhdenmukaisiksi YK:n *Global Compact* -periaatteiden kanssa. Ne on lisäksi arvioitu ja päivitetty vuonna 2021. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan näitä periaatteita hyväksyessään työsopimusehtonsa ISS:n kanssa.

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

### Politiikat ja toimintaohjeet

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

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

Toimintajärjestelmän avulla ISS

- varmistaa korkean asiakastytyväisyyden ja asiakkaalle annetun arvolupauksen toteutumisen
- varmistaa henkilöstön tyytyväisyyden, osaamisen ja työhyvinvoinnin systemaattisen kehittämisen
- varmistaa päivittäisten toimintaprosessien sujuvuuden, yhdenmukaisuuden ja tasalaatuisuuden koskien kaikkia palveluita, yksiköitä ja paikkakuntia
- varmistaa ISS:n liiketoiminnan vastuullisuuden ja turvallisuuden
- luo pohjan systemaattiselle toiminnan kehittämiselle sekä jatkuvalle parantamiselle jakamalla parhaita käytäntöjä palveluiden ja yksiköiden välillä.

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

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

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

## 1.7.2 Taloudellinen johtaminen

Taloudellinen johtaminen tähtää toiminnan kannattavuuden sekä vakaan rahoitusaseman turvaamiseen ja pitkäjänteiseen kehittämiseen. Kannattava ja kilpailukykyinen liiketoiminta on perusta asiakaslupausten lunastamiselle ja luotettavana työnantajana toimimiselle. ISS on Kööpenhaminassa pörssilistattu maailmanlaajuinen konserni. Pörssilistaus asettaa raportointi- ja tuloksellisuusvaatimuksia kaikille konsernin yhtiöille.

Taloutta johdetaan ISS-konsernin 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 ja maakohtaisia 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.

---

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

---

---

*Johdonmukainen ja oikeudenmukainen johtaminen sitouttaa ja motivoi henkilöstöä sekä luo myönteistä asennetta ja yhteenkuuluvuuden tunnetta.*

---

### 1.7.3 Henkilöstöjohtaminen

ISS:n henkilöstöstrategia perustuu hyvään henkilöstöjohtamiseen, henkilöstön osaamisen ja hyvinvoinnin kehittämiseen sekä siihen, että oikeat ihmiset ovat oikeilla paikoilla. Arvoihimme pohjautuva hyvä johtaminen luo turvallisen, hyvän ja eettisen työarjen, jossa jokainen ISS:läinen voi menestyä.

Henkilöstövaltaisena palveluyrityksenä ja yhtenä Suomen suurimpana yksityisenä työnantajana hyvä henkilöstöjohtaminen on yksi menestystekijöistämme. Johdonmukainen ja oikeudenmukainen johtaminen sitouttaa ja motivoi henkilöstöä sekä luo myönteistä asennetta ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Tämä on erityisen tärkeää, kun työvoiman saatavuudessa on haasteita. ISS haluaa tarjota työntekijöilleen tuen ja toimintaedellytykset työssä onnistumiselle. Tavoitteenamme on olla yksi Suomen vastuullisimmista ja yhdenvertaisimmista työpaikoista.

ISS:llä on yhtenäinen johtamisen kehys, jonka avulla johdetaan henkilöstöä. Johtamisen kehyksen mukaista osaamista arvioidaan ja seurataan vuosittain henkilöstön kehityskeskusteluissa.

Esihenkilöiden tukemiseen kiinnitämme erityistä huomiota. Selkeyttämällä esihenkilöiden arkea autamme heitä keskittymään päivittäiseen johtamistyöhön ja työntekijöiden tukemiseen. Jokaisessa ISS:n liiketoimintayksikössä on oma henkilöstöpäällikkö, joka tukee liiketoimintaa kaikissa henkilöstöasioissa.

ISS:n henkilöstön kehittäminen on osa keskeinen osa yrityksen strategiaa. Koulutustarjonta kattaa perusammattillisen koulutuksen, tutkintotavoitteisen koulutuksen, esihenkilötyön, johtamisen ja asiantuntijatyön valmennuksen. Valmennusohjelmien tavoite on tukea johtamiskulttuurimme kehittymistä ja varmistaa korkea osaamisen taso.

└ SULJE CASE

Kilpailussa osaajista pärjäävät työnantajat, jotka pitävät ihmisistä huolta



Monimuotoinen työyhteisö on myös tuottava työyhteisö, ja kilpailussa työntekijöistä pärjäävät ihmisistä huolta pitävät työnantajat, kirjoittaa ISS:n henkilöstöjohtaja Maria Pajamo.

---

Helsingin Sanomat julkaisi elokuussa 2022 jutun pääomasijoitusalaista. Jutussa puhuttiin alan sukupuolittuneisuudesta sekä viitattiin tutkimuksiin siitä, miten monimuotoiset työyhteisöt tuottavat itse asiassa entistä parempia taloudellisia tuloksia. Loppujen lopuksi taloudellinen tulos on seurausta suuresta määrästä työtä, jota on tehty sitä ennen.

Myös Talouselämä julkaisi vastikään vuosittaisen listauksensa Suomen suurimmista työllistäjistä. Suurimpien työnantajien kärkijoukoista löytyi jälleen ISS, lähes 8000 työntekijällä. Nuppilukumme on suuri, mutta iso luku ei ole mitään massaa.

Suuri luku työntekijöitä kätkee taakseen yhtä monta yksilöä erilaisista taustoista. Pelkästään Suomessa henkilöstömme edustaa 93:a eri kansalaisuutta. Työyhteisömme on paitsi suuri myös monimuotoinen, joten kannamme työnantajana erityistä vastuuta jokaisen työntekijän hyvästä ja yhdenvertaisesta työelämästä.

Monimuotoisuuteen liittyvät tasa-arvo ja yhdenvertaisuus, käytännössä valinta kunnioittaa monimuotoisia näkemyksiä ja kokemuksia. Pyrkimys tähän kumpuaa kaukaa yrityksemme historiasta. Vuonna 1940 ISS oli yksi maailman ensimmäisistä yrityksistä, joka palkkasi työntekijän henkilöstöhallintoon. Jo 1970-luvulta asti ISS on selvittänyt henkilöstönsä työtyytyväisyyttä.

On selvää, että tänä päivänä yrityksen HR-toiminto on pikemminkin sääntö kuin poikkeus. HR-työmme pitkä historia antaa meille kuitenkin etunojaa juuri monimuotoisuuden ja yhdenvertaisuuden rakentamisessa.

Yksi arvoistamme on yhtenäisyys. Luotamme toisiimme sekä uskomme samanarvoisuuteen, osallistamiseen ja yhteenkuuluvuuteen – kulttuuriin, jossa jokainen voi ja saa olla oma itsensä. Käytännössä se tarkoittaa erilaisten kykyjen ja tiimien rakentamista, yhteistyön mahdollistamista, toisten tukemista ja toisilta oppimista.

Yhdenvertaisuuteen kuuluu, että kaikki saavat taustastaan ja roolistaan riippumatta samat mahdollisuudet kasvaa ja saman huolenpidon. Meillä voi kouluttautua työn ohessa, tehdä töitä eläkkeeltä ja saada osatyökykyisenä tukea työssä selviytymiseen. Yksi onnistumisen merkki on se, että saimme jo toistamiseen Mieli ry:n Hyvän mielen työpaikka -merkin tunnustuksena mielen hyvinvoinnin esiin nostamisesta. Tänä vuonna olimme jo toista kertaa Helsinki Priden virallinen yhteistyökumppani.

Yhdenvertaisuus ei tapahdu itsestään. Siksi koulutamme esihenkilöitämme johtamaan itseään ja monimuotoisia tiimejä. Haluamme entisestään lisätä monimuotoisuutta, saavutettavuutta ja osallisuutta. Vaikka tehtävää vielä riittää, tavoite on selvä ja sitä kohti edetään hyvää vauhtia.

Työmarkkinatilanne kehittyy entistä haasteellisemmaksi. Uskonkin, että kilpailussa työntekijöistä pärjäävät ne työnantajat, jotka oikeasti pitävät ihmisistä huolta, tarjoavat kiinnostavia urapolkuja – ja tekevät sen yhdenvertaisesti.

Maria Pajamo  
henkilöstöjohtaja  
ISS Palvelut

## 1.7.4 Asiakkuusjohtaminen

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

Asiakkuuksien kehittämistä tukee *Account Development Plan, ADP*, ja asiakkuustiimien päivittäistä johtamista ja viestintää ISS Team Board, jonka äärellä varmistetaan, että koko tiimi päivittäisessä työssään palvelee asiakkuutta sille annettua arvolupausta toteuttaen. Huolehdimme, että palvelusopimus on kaikkien palvelua tuottavien saatavilla arjessa: teemme, mitä 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 sovittu palveluratkaisu toteutetaan tarpeeseen optimoidulla henkilöstömäärällä ja oikealla osaamisella. Palveluratkaisua kehitetään yhdessä, ja asiakas voi lisätä palveluita ISS:n tuotettavaksi. ISS puolestaan huolehtii oman toimintansa tehokkuudesta ja sen jatkuvasta kehittämisestä. Tehokasta toimintaa tuetaan liiketoimintayksikkökohtaisesti soveltuvilla työkaluilla ja toimintamalleilla. Esimerkiksi ISS Directillä on käytössään Direct Net: keskitetty kanava asiakkaiden ja directläisten välillä, joka asiakkaiden näkökulmasta lisää palvelun tilaamisen helppoutta ja ISS:n näkökulmasta tukee palvelutuotannon joustavuutta. Teknisten- sekä kiinteistöhuoltopalveluiden tehokasta johtamista tuetaan edistyksellisellä tuotannonohjausjärjestelmällä K-ERPillä, joka mahdollistaa kustannustehokkaan palvelutuotannon sekä toiminnan reaaliaikaisen läpinäkyvyyden tarvittaville sidosryhmille.



## ISS:n arvontuottomalli



### 1.7.5 Ympäristöjohtaminen

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

ISS:llä on käytössä DNV GL:n myöntämä valtakunnallinen, kaikki kiinteistö- ja toimitilapalvelut kattava, sertifioitu ISO 14001:2015 -standardin mukainen ympäristöjärjestelmä, joka toimii työkaluna toiminnan jatkuvan parantamisen varmistamiseksi. Lisäksi WWF:n Green Office -järjestelmä aktivoi vuosina 2012-2022 pääkonttorin henkilöstöämme osallistumaan oman työyhteisön ympäristövastuullisuuden kehittämiseen.

Sertifioitu ISO 50001:2018 -energianhallintajärjestelmä kuvaa tapaamme toimia energiatehokkaasti palveluidemme ja asiakkaidemme hiilijalanjäljen pienentämiseksi. Olemme toteuttaneet vuodesta 2019 lähtien vuosittain palveluidemme hiilijalanjälkilaskennan, joka toimii perustana matkallamme kohti hiilineutraaliutta. Asettamamme välitavoitteet ja konkreettiset toimenpideohjelmat kirittävät toiminnan jatkuvaan parantamiseen, ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti HSEQ-ohjausryhmässä.

Tunnistamme ja arvioimme asiakaskohteissamme ja omissa toimipisteissämme ympäristöön liittyviä riskejä. Kehitämme turvallisuushavaintojen perusteella toiminnan turvallisuutta. Dokumentoimme ympäristöön liittyvät turvallisuushavainnot sähköiseen raportointityökaluun. Vuonna 2022 ei sattunut yhtään ISS:n toiminnasta johtuvaa ympäristövahinkoa, eikä ISS:n toimintaan kohdistunutta ympäristölainsäädännön rikkomukseen liittyvää tutkintaa tai sanktioita.



Osallistumme ISS:llä energiatalouksiin ja autamme asiakkaita niihin mukaan. Säästetään yhdessä 20 000 kerrostalokodin vuosittaiset sähköt, kirjoittaa ISS:n Operations Performance -johtaja Veijo Pitkäniemi.

Energiakriisi on käsillä Suomessa ja Euroopassa. Moni Euroopan maa on ollut riippuvainen venäläisestä energiasta, jonka käytöstä on pyristelty irti Venäjän hyökättyä Ukrainaan. Vaikka Suomi ei ole yhtä riippuvainen venäläisestä kaasusta kuin esimerkiksi Saksa ja Italia, vaikutukset ulottuvat kaikkiin Euroopan maihin.

Sähkön ja kaasun hinta on moninkertaistunut, ja kantaverkosta vastaava Fingrid on jo varoittanut talvella uhkaavasta sähköpulausta. Tilanne on poikkeuksellinen: edellistä energiakriisiä elettiin 50 vuotta sitten, joten moni työkäinen ei ole ennen kokenut vastaavaa. Energiapolitiikan keinot vaikuttavat pitkällä aikavälillä, mutta eivät kykene vastaamaan äkillisiin muutoksiin. Nopein ja helpoin tapa vaikuttaa on vähentää energiankulutusta. Toimenpiteitä tarvitaan jokaiselta.

Lokakuussa käynnistyvä valtakunnallinen Asetta alemmas -kampanja kehottaa yksilöitä ja yrityksiä energiansäästöön. Suomalaisen yritysten, kuten ISS:n, toimintaa ohjaavat jo hiilineutraaliustavoitteet, ja energiatehokkuuden parantamiseen liittyviä hankkeita on toteutettu onnistuneesti jo pitkään.

Kiinteistöalan toimijana olemme onnekaassa asemassa vaikuttamassa etunenässä: luomme 500 000 kiinteistönkäyttäjälle energiatehokkaita ympäristöjä päivittäin. Hallinnoimamme kiinteistömäärän vuosikulutus on valtava, noin terawattitunti vuodessa.

Hyvin tunnettu tosiasia on, että yhden asteen lämpötilan pudotus alentaa lämmitysenergiakustannuksia noin viisi prosenttia. Jos saamme hallinnoimissamme kiinteistöissä asiakkaamme mukaan alentamaan energiankäyttöä tuon määrän, se vastaa noin 20 000 kahden hengen kerrostalokodin sähkön vuosikulutusta. Tällaista energiansäästöä me ISS:llä tavoittelemme.

#### **Suurin vaikutus energianhallintapalveluissa**

Aloitimme työn itsestämme. Käymme tiiviillä kammalla läpi keinot omissa kohteissamme: lämmityksen alentaminen, laitteiden käytön minimointi, valaistuksen ohjaus, ajokilometrien optimointi ja niin edelleen. Jokaista lukemaa emme saa kiinni, sillä laskenta ei ole aukotonta. Tavoitteenamme on kuitenkin välitön, merkittävä alennus omaan kulutukseemme.

Seuraavaksi käänämme katsemme tukemaan asiakkaitamme. Kaltaisellamme palveluyhtiöllä on nimittäin suurin vaikuttamisen paikka siinä, mitä heille tuotamme. Olemme läsnä tuhansissa kohteissa, joissa voimme tukea asiakkaitamme energiansäästötoimissa. Hallinnoimissamme kiinteistöissä toimii lähes 10 prosenttia suomalaisista.

**ISS HUB seuraa kohteiden energiankulutusta 24/7**

ISS:n ympäri vuorokauden toimivan olosuhde- ja energianhallintakeskuksen, ISS HUBin, kautta vaikuttamme asiakkaidemme kiinteistöjen energiankulutukseen etenkin säättämällä ilmanvaihtoa, valaistusta ja lämmitystä vastaamaan tilojen todellista käyttöä. Tällaisessa tilanteessa ei riitä, että energianhallintaa tehdään vuositasona. Akuutti säästötarve on tässä hetkessä.

Asiantuntijamme tekevät seuranta- ja arvioita kuukausitasolla ja arvioivat, miten asiakkaiden hyviä olosuhteita voidaan ylläpitää ja samalla kulutusta vähentää. Järjestelmäintegraation kautta analytiikkamme arvioi tilannetta ihmistä nopeammin ja tarkemmin sekä antaa hälytyksen poikkeavasta kulutuksesta, jolloin pääsemme reagoimaan välittömästi. Näissä hetkissä monissa yrityksissä on energiansäästö paikka.

### **Aika investoida energiansäästöön on nyt**

Viimeistään nyt yritysten on syytä ottaa käyttöön energianhallintapalvelu, jonka avulla kohteiden toimintaa ja energiankulutusta seurataan jatkuvasti. Esimerkiksi meillä ISS:llä ISS HUB seuraa kohteita etäyhteyksien avulla ja oma kiinteistöhuoltomme hoitaa tarvittavat tarkastukset ja muutokset kiinteistöissä. Koska ISS:läisiä työskentelee tuhansissa kohteissa, meillä on mahdollisuus nostaa esiin säästökeinoja myös paikan päällä.

Osalle yrityksistä seuraava askel energiansäästötoimissa on investointi. Nyt on aika harkita uudelleen aiemmin lyhyellä aikavälillä kannattamattomiksi arvioituja hankkeita, sillä energian hinnan nousua takaisinmaksuajat ovat lyhentyneet huomattavasti. Esimerkiksi aurinkopaneelien takaisinmaksu-aika on nykyisillä sähkön hinnoilla pudonnut parin vuoden takaisesta huomattavasti ja voi olla lähes puolet lyhyempi. Energiamanagerimme tekevät kartoituksia päivityksistä ja laiteinvestoinneista sekä laskevat, missä ajassa ne maksavat itsensä takaisin.

Onnistuneetkin julkisen sektorin toimet vaikuttavat nykytilanteessa hitaasti, kun taas kulutuksen vähentäminen näkyy välittömästi. Kun käynnistämme työn nyt, saamme vähennettyä syksyn ja talven energiankulutusta ja tasattua kulutuspiikkejä – yhdessä voimme säästää kymmeniä miljoonia kilowattitunteja. Osallistumme ISS:llä talkoisiin huolellisella energiasuunnittelulla ja säästötavoitteilla sekä auttamalla asiakkaamme talkoisiin mukaan.

Veijo Pitkäniemi  
Operations Performance -johtaja  
syyskuu 2022

## **1.7.6 Hankintajohtaminen**

Kaikista ISS:n hankinnoista vastaa hankintayksikkö. Keskitetty hankinta mahdollistaa tasapuolisen ja tehokkaan hankintaprosessin. Lähes kaikki alihankinta tehdään paikallisesti Suomessa. Myös kansainvälisissä materiaaliostoissa käytetään paikallisia tukkureita ja logistiikkakumppaneita. ISS:n kaikkien toimittajien tulee kuulua Vastuu Groupin *Luotettava Kumppani* -palveluun. Lisäksi heidän tulee hyväksyä toimittajan menettelytapasäännöt, yhteistyökumppanin turvallisuusohje ja toimittajan salassapitosoitumus sekä tutustua alihankkijan perehdytyskorttiin. ISS:n työntekijät voivat arvioida LuurISS-sovelluksen avulla toimittajia ja antaa palautetta. Tieto on kaikkien nähtävillä, ja hankinta hyödyntää sitä toiminnan kehittämisessä.

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

Vuoden 2022 aikana teimme tiivistä yhteistyötä tärkeimpien toimittajien kanssa ja etsimme ratkaisuja inflaation vaikutusten minimointiin.

Toimittajavalintoja tehtäessä yritys vastuullisuusasiat ovat nousseet entistä enemmän esille. Teimme laajan kartoituksen toimittajiemme Venäjä- ja Valko-Venäjä-yhteisistä heti Ukrainan- sodan alettua.

## **1.7.7 Yritysvastuun johtaminen**

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

Vastuullisuustavoitteita toteutetaan myös yksikkötasolla. Jokainen esihenkilö 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, ISO 45001, 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.

## 1.8

# Riskienhallinta ja yritysturvallisuus

---

*Riskienhallinnalla parannetaan suorituskykyä, kannustetaan innovaatioihin ja tuetaan tavoitteiden saavuttamista.*

---

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

### 1.8.1 Avainriskit

ISS-konsernin määrittelemät avainriskit ovat

#### **Makrotaloudelliset riskit**

Epävakaat ja/tai epäsuotuisat talous-, rahoitus- ja/tai valuuttaolosuhteet, joilla voi olla haitallinen vaikutus ISS:n liiketoimintatavoitteiden saavuttamiseen. Jatkuvat geopoliittiset jännitteet, toimitusketjun häiriöt, inflaatiopaineet ja talouden hidastuminen voivat vaikuttaa suoraan palveluiden toimittamiseen ja kannattavuuteen.

#### **Henkilöstöön liittyvät riskit**

Riski, että ISS ei onnistu rekrytoimaan ja sitouttamaan oikeanlaisia ihmisiä toiminnan ylläpitämiseksi ja asiakasvelvoitteiden täyttämiseksi. Nykyiset työmarkkinaolosuhteet ovat antaneet merkkejä palkkainflaation kiihtymisestä tietyillä maantieteellisillä alueilla. Työvoiman saatavuuteen kohdistuva paine ja kilpailu osaajista lisäävät osaltaan työntekijöiden odotuksia työnantaja kohtaan.

#### **Kestävän kehityksen riskit**

Riski, että ISS ei pysty saavuttamaan omia kestävän kehityksen tavoitteitaan eikä tukemaan asiakkaan matkaa kohti hiilineutraaliutta. Noin 95 prosenttia ISS-konsernin hiilijalanjäljestä kuuluu Scope 3:n piiriin, ja kykymme vähentää toimitusketjumme epäsuoria päästöjä on avainasemassa päästöjen nollatavoitteen saavuttamisessa.

#### **Työturvallisuuteen liittyvät riskit**

Riski, että epäonnistumme sellaisten työturvallisuusmekanismien suunnittelussa ja toteuttamisessa, jotka estäisivät tapaturmia ja niiden vaikutusta työntekijöihimme ja asiakkaisiimme. Työntekijämme tuottavat palveluita asiakaskohteissa ympäri maailmaa, mukaan lukien korkean riskin ympäristöt ja palvelut.

#### **Vaatimuksenmukaisuusriskit**

Sovellettavien lakien ja määräysten noudattamatta jättäminen, mukaan lukien työolainsäädäntö ja vaaditut lisenssit ja luvat. Tämä voisi johtaa sääntelyyn, toiminnan ja maineen menetyksiin. Riskiä lisää erilaisten sääntelyjärjestelmien kasvava monimutkaisuus ja epävakaas ISS:n toiminta-alueilla ja palveluissa.

#### **Sopimusriskit**

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

monimuotoisuus tarkoittaa erilaisia sopimusmalleja asiakkaiden kanssa. Toimitettujen palvelujen monimutkaisuus lisää sopimusvelvoitteiden monimutkaisuutta ja luontaista epäonnistumisriskiä sopimusten hallinnassa.

#### ***Alihankkijoihin liittyvät riskit***

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

#### ***Informaatioteknologiaan ja digitalisaatioon liittyvät riskit***

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

#### ***Tietoturvariskit, ml. kyberriski***

ISS:n joutuminen kyberhyökkäysten kohteeksi, mikä johtaisi liiketoiminnan häiriöihin ja/tai ISS:n ja/tai asiakkaidemme tietojen paljastumiseen. Riskiä on kasvattanut valtioiden rahoittamat hyökkäykset, johtuen geopolittisista jännityksistä.

#### ***Talousraportointiin liittyvät riskit***

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

## **1.8.2 Riskienhallinta**

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

ISS:n riskienhallintajärjestelmä on ISS-konsernin laatima ohjeisto, jonka avulla varmistetaan, että riskejä hallitaan määriteltyjen riskinottohalujen puitteissa ja organisaation strategisten tavoitteiden mukaisesti. Riskienhallintajärjestelmä kattaa kaikki ISS:n toiminnot, maat ja ISS:llä työskentelevät henkilöt. ISS on omaksunut yleisesti hyväksytyyn kolmen puolustuslinjan mallin määritelläkseen riskienhallinnan roolit ja vastuut.

Kolmen puolustuslinjan riskienhallintaan liittyvät vastuut ovat seuraavat:

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

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

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

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

## **1.8.3 Yritysturvallisuus ja varautuminen**

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

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

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

Vuosi 2022 oli kahden edellisvuoden tapaan poikkeuksellinen vuosi. Venäjän hyökkäys Ukrainaan helmikuussa 2022 järkytti maailmaa. Kahden koronavuoden päälle tuli uudenlainen kriisi. ISS-konserni käynnisti kansainvälisen kriisitoiminnan, jonka tavoitteena oli auttaa ja tukea Ukrainaa ja ukrainalaisia pakolaisia kriisin keskellä. Lisäksi hyökkäys aiheutti Venäjään ja venäläisiin toimijoihin kohdistuvia pakotteita, joiden toteuttaminen hoidettiin nopeasti ja koordinoitusti.

---

*Varautumisella ja siihen liittyvällä suunnittelulla ISS pyrkii ennakolta tunnistamaan toimintaa uhkaavia tilanteita ja suojautumaan niiltä.*

---

Kansainvälisiin toimintoihin osallistumisen lisäksi ISS Suomi käynnisti paikallisen poikkeustilannetoiminnan, jonka tavoitteena oli tunnistaa ja reagoida Ukrainan tilanteen Suomeen aiheuttamiin vaikutuksiin ja Suomessa tapahtuvaan, erityisesti yhteiskuntaa tukevaan varautumiseen. Varautumistoiminta jatkui tiiviinä vuoden loppuun asti – loppuvuoteen vivahteensa antoi koko ISS Suomeen ja sen lähes kaikkiin toimintoihin vaikuttanut sähköpulavarautuminen. Tähän varautumistoimintaan osallistui merkittävä määrä ISS:n asiantuntijoita, kaikki tuotteet sekä merkittävä määrä asiakkaiden ja sidosryhmien edustajia.

Positiivisena varautumiseen liittyvänä asiana voidaan nostaa esiin koronapoikkeustilannetoiminnan päättäminen lähes kolmen vuoden aktiivisen toiminnan jälkeen.

ISS:n poikkeustilannetyöryhmä kokoontui 73 kertaa vuoden 2022 aikana.

1.9

## Keskeiset vastuullisuusteemat

---

*ISS:n vastuullisuuslupaus: Luomme kestävää hyvinvointia.*

---

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

### 1.9.1 Olennaisuusanalyysi

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

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

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

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

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

#### Vastuullisuuslupaus

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

#### Asiakkaille

Tuemme vastuullisuustavoitteitanne huolehtimalla työntekijöidenne ja ympäristön hyvinvoinnista. Lue lisää luvusta [Asiakkaat](#).

#### Henkilöstölle

Tarjoamme vakaan ja turvallisen työpaikan, joka mahdollistaa jatkuvan oppimisen ja kehittymisen. Lue lisää luvusta [Henkilöstö](#).

#### Ympäristölle

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

## Yhteiskunnalle

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

Näiden lupauksen konkreettiset tavoitteet ja mittarit löytyvät päivitetystä vastuullisuusohjelmasta.

## 1.9.2 YK:n kestävän kehityksen tavoitteiden tukeminen

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

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

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



- **Tasa-arvoinen työkuulttuuri.** Suhtaudumme syrjintään nollatoleranssilla.
- **Sukupuolten tasa-arvo.** Kaikilla on iästä ja sukupuolesta riippumattomat mahdollisuudet toimia johto- ja esihenkilötehtävissä. Esihenkilöistämme 51 prosenttia on naisia.
- **Joustavat työsuhteet ja työpaikan perheystävällisyys.** ISS:llä on mahdollisuus osa-aikaisiin työsuhteisiin sekä joustaviin työaikoihin, elämäntilanteen mukaisesti.
- **Tasapuoliset ja kattavat koulutusmahdollisuudet.** Käytössämme on MyLearning-koulutusjärjestelmä, joka toimii mobiilisti ja tuo muun muassa ISS:n verkkokoulutukset jokaisen työntekijän ulottuville. Vuonna 2022 tutkintotavoitteisessa koulutuksessa oli lähes 300 ISS:läistä ja ammatilliseen tutkintoon valmistui 180 henkeä.
- **Vakaa ja turvallinen työpaikka kaikille.** Työllistämme ammatillaisia 100:sta eri kansallisuudesta. Ammatilistemme ikä vaihtelee 16 ja 76 vuoden välillä. Rekrytoinnissa kohtelemme kaikkia hakijoita tasavertaisesti.
- **Työturvallisuus.** Tapaturmia sattui 24 kappaletta miljoonaa tehtyä työtuntia kohti. Poissaoloon johtaneista tapaturmista kertova LTIF-lukumme on 7,5. Turvallisuushavainnoja teimme 28 289 eli 3,6 havaintoa per ISS:läinen.
- **Innovaatiot.** Innovoimme kaikilla tasoilla – uusien työtapojen käyttöönotosta digitaalisiin ratkaisuihin. Keräämme kiinteistöistä yhä monimuotoisempaa dataa, ja tekoälyn tekemän analyysin avulla voimme tehdä kiinteistöissä 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 sadasta eri kansallisuudesta. Vuonna 2022 jatkoimme yhteistyötä *Startup Refugees* -järjestön kanssa maahanmuuttajien työllistämiseksi.
- **Tasapuoliset työelämän oikeudet.** Yhdessä työterveyshuollon kanssa panostamme työkykyjohtamiseen. Tilapäisten työjärjestelyiden käyttö on vakiintunut toimintatapa koko ISS:llä sairauspoissaolojen sijaan. Tavoite- ja kehityskeskustelut pidetään kaikille ISS:läisille, ja ne toteutuivat vuonna 2022 toimihenkilöiden osalta 100-prosenttisesti.
- **Raaka-aineiden valinta ja jäljitettävyyys.** Raaka-ainevalinnoilla ja modernilla reseptikallalla uudistamme kulutus- ja makutottumuksia ja edistämme vastuullisten raaka-aineiden päättymistä osaksi arjen ruokarutiineja. Käytämme kotimaista lähiruokaa, sesonkituotteita, luomuruokaa sekä erilaisia sertifioituja raaka-aineita. Käyttämämme liha- ja maitotuotteet ovat 100-prosenttisesti kotimaisia.
- **Ruokahävikin minimointi.** Ruoan valmistuksessa syntyvää ruokahävikkiä minimoidaan ammattikeittiöille kehitetyillä sovelluksilla.
- **Kemikaalivapaa siivous jo vuodesta 2018.** Ultrapuhtaalla tai otsonidulla vedellä, koneilla ja mikrokuutioliinoilla, ilman puhdistusaineita toteutettava siivous on muuttanut koko alan perinteistä tapaa tuottaa siivouspalveluita. Käyttäessämme puhdistusaineita suosimme 100-prosenttisesti kasvipohjaisia elintarviketeollisuuden sivutuotteista valmistettuja puhdistusaineita.
- **Vedenkulutuksen minimointi.** Pyrimme jatkuvasti kaikessa toiminnassamme tehokkaaseen vedenkäyttöön. Resurssitehokkaiden i-mop-yhdistelmäkoneiden käytön ansiosta ISS Suomi on säästänyt vuosina 2017–2022 yli 13 miljoonaa litraa puhdasta vettä. Olemme lahjoittaneet saman





määrän puhdasta juomavettä *Future Cleaning Technologiesin* toimesta *Made Blue* -organisaatiolle kehitysmaihin.

- **Vastuullinen hankinta.** Kilpailutusprosessimme on läpinäkyvä ja jäljitettävä. Kaikkien toimittajiemme tulee hyväksyä yritys vastuudokumenttimme ja sitoutua niihin jo tarjousvaiheessa. Tuotteiden valinnassa huomioimme ympäristömerkinnät sekä uusiutuvien ja kierrätettyjen raaka-aineiden käytön.
- **Hiilineutraalius.** Olemme asettaneet Suomessa tavoitteen olla hiilineutraali vuonna 2035. Globaalisti ISS-konserni tavoittelee hiilineutraaliutta vuoteen 2040 mennessä.
- **Hiilijalanjälkilaskenta.** Olemme toteuttaneet vuosittain palveluidemme hiilijalanjälkilaskennan vuodesta 2019 alkaen. *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standardiin* perustuva laskenta toteutetaan yhteistyössä kolmannen osapuolen kanssa.
- **Ilmastonmuutoksen hillintä.** Vuonna 2022 teimme noin 6 100 havaintoa ja toimenpide-ehdotusta asiakkaidemme taloteknisten järjestelmien käyttö- ja energiankulutuksen kehittämiseksi. Energianhallintakeskuksessamme oli kiinni noin 2 200 rakennusta ja lähes 37 000 yksittäistä laitetta vuonna 2022.
- **Päästöjen vähentäminen.** Sertifioidulla ISO 50001 -energianhallintajärjestelmällämme pyrimme energiatehokkuuden järjestelmälliseen ja jatkuvaan parantamiseen.
- **Kiertotalousratkaisut.** Ympäristö- ja jätehuoltopalveluilla vaikutamme positiivisesti asiakkaidemme kierrätysratkaisuihin.
- **Luomme kestävää ruokakulttuuria.** Kehitämme jatkuvasti reseptiikkaa lihatuotteiden käytön vähentämiseksi. Käytämme vastuullisesti tuotettuja raaka-aineita ja suosimme lähiruokaa.
- **Koulutus ja viestintä.** Vastuullisuus näkyy omana teemanaan ISS Suomen strategiseen suunnitelmaan pohjautuvassa sisältösuunnitelmassa. Syyskuussa 2022 osallistuimme Maailman siivouspäivään, jolloin käynnistimme myös oman perinteisen ympäristökampanjaviihkomme. Lokakuussa ilmoittauduimme mukaan *Astetta Alemmas* -energiansäästökampanjaan.
- **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. Suurimmille toimittajille määritellyt KPI-mittareita ovat muun muassa toimitusvarmuus ja reklamaatioiden määrä.
- **Sidosryhmäyhteistyö.** Vuonna 2022 jatkoimme 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 100:n eri kansallisuuden edustajia.

1.10

## Vastuullisuusohjelma

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.

Vastuullisuusohjelman esitystyö on uudistettu, joten tiedot eivät ole täysin vertailukelpoiset edellisvuosiin nähden.

Henkilöstö

Tavoite 2022

Tilanne 2022

Toimenpiteet 2023

Status

<b>Tapaturmataajuus (Lost Time Injury Frequency)</b>	4,9	7,5	Ennakoivan turvallisuustyön konseptia muokataan sopimaan entistä paremmin ISS:n tapaan toimia ja organisoitua.	✗
<b>Sairauspoissaoloprosentti</b>	4,5	5,2	Sairauspoissaolojen johtaminen on liiketoimintojen strategian yksi must-win-battle vuonna 2023. Prosesseja tarkennetaan ja hiotaan edelleen liiketoimintojen ja työterveyshuollon kanssa.	✗
<b>Henkilöstön tyytyväisyys</b>	Henkilöstökyselyn toteuttaminen kahden vuoden tauon jälkeen.	Kysely toteutettiin syksyllä 2022. Suosittelemme indeksi on eNPS 11. Vastanneista 86 prosenttia on tyytyväisiä ISS:ään työpaikkana.	Henkilöstökysely toteutetaan seuraavan kerran vuonna 2024.	✓
<b>Ympäristö</b>	<b>Tavoite 2022</b>	<b>Tilanne 2022</b>	<b>Toimenpiteet 2023</b>	<b>Status</b>
<b>Ruokahävikin minimointi</b>	Tavoitteemme on vähentää hävikki puoleen nykyisestä vuoteen 2027 mennessä.	Baseline-määrittely, hävikkiraportoinnin laajuuden ja laadun kehittäminen, uuden tuotannonohjausjärjestelmän käyttöönoton aloittaminen, 6 valtakunnallista hävikkikampanjaa.	Hävikin johtamisen ja hallinnan edelleen kehittäminen: raportoinnin ja datan hyödyntäminen päivittäisjohtamisessa, parhaiden käytäntöjen ja työkalujen jakaminen, uuden tuotannonohjausjärjestelmän 100 % käyttöönotto, 4 valtakunnallista hävikkikampanjaa.	✓
<b>Autojen CO2-päästöt</b>	Hiihneutraalustavoite 2030 (Scope 1 ja 2)	Sähköautoilla ajettujen kilometrien määrän kasvu lähes 50 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna.	Sähköautojen määrän lisääminen, latausinfra laajentaminen yhdessä vuokranantajien ja asiakkaiden kanssa.	✓
<b>Yhteiskunta</b>	<b>Tavoite 2022</b>	<b>Tilanne 2022</b>	<b>Toimenpiteet 2023</b>	<b>Status</b>
<b>Verojalanjälki</b>	Tuemme yhteiskunnan hyvinvointia muun muassa maksamalla veroja.	ISS:n verojalanjälki vuonna 2022 oli yhteensä 148,5 miljoonaa euroa.	Yhtenä Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista olemme edelleen myös merkittävä veronmaksaja.	✓
<b>Hankintaketjun vastuullisuus</b>	Huomioimme kumppanin liiketoiminnan ja tuotteiden laadun, logistiset kanavat sekä turvallisuusnäkökohdat. Toimittajien edellytetään kuuluvan Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palveluun.	ISS huomioi kaikissa tarjouspyynnöissä vastuullisuusnäkökohdat muun muassa pyytämällä tietoja ympäristösertifikaateista ja ympäristömerkityistä tuotteista sekä tähtää vastuulliseen kuluttamiseen. Kaikissa alihankintasopimuksissa on huomioitu lakisääteiset ympäristö-, vastuullisuus- ja turvallisuusasiat.	Toimimme edelleen hankintakriteerien mukaisesti ja valvomme toimittajien laatua. Noudatamme ISS-konsernin Global Supplier Vetting -käytäntöä.	✓
<b>Eettiset toimintaperiaatteet</b>	Jokaisen työntekijän velvollisuus on tuntea ISS:n eettiset periaatteet. Myös kumppaneiden ja toimittajien tulee sitoutua noudattamaan menettelytapasääntöjä (Code of Conduct).	ISS:laiset suorittavat aiheeseen liittyvät koulutukset verkkokoulutusjärjestelmä MyLearningissä perehdytyksen yhteydessä ja säännöllisesti. Toimittajat tutustuvat ISS:n verkkosivulla menettelytapasääntöihin ja hyväksyvät ne.	Jokaiselta ISS:laiselta ja toimittajalta edellytetään edelleen menettelytapasääntöjen tuntemista ja siihen sitoutumista.	✓

## 2.0

# Tuemme vastuullisuustavoitteitanne huolehtimalla työntekijöidenne ja ympäristön hyvinvoinnista

Kokonaispalveluratkaisumme on nimensä mukaisesti kokonaista palvelua. Huolehdimme niin kiinteistöjen kuin kaikkien sen käyttäjien – sinun, työntekijöidesi ja omien asiakkaidesi – hyvinvoinnista. Tässä luvussa kerromme palveluistamme, joiden kaikkien takana ovat osaavat ammattilaisemme. Heidän avullaan teemme maailmasta toimivan luomalla tiloja, joissa on hyvä olla.

# Kokonaisvaltaiset, räätälöidyt palveluratkaisut

---

*Kokonaispalvelun kehittämisen perusta on yksittäispalveluidemme erinomaisuuden jatkuva kehittäminen.*

---

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

Rakennamme palvelukokonaisuutemme aina asiakkaan tarpeiden mukaan. Jollekin asiakkaalle tärkeintä on oman toiminnan häiriöttömyys, toiselle taas parhaiden osaajien houkuttelevuus, kolmas haluaa rakentaa brändiään ja ymmärtää palvelun olevan olennainen osa sitä. ISS:n kannalta keskeistä on, että ymmärrämme asiakkaan liiketoiminnan ja toimintaympäristön ja luomme tämän ymmärryksen pohjalta ratkaisun, joka on asiakkaalle helposti hallittavissa ja joka luo lisäarvoa paitsi asiakkaalle itselleen, myös tämän asiakkaille, työntekijöille ja yhteistyökumppaneille.

Kokonaisvaltaisilla palveluillamme tuemme monia YK:n kestävästä kehityksestä tavoitteita. Toteutamme esimerkiksi päivittäisiä ilmastotekoja parantamalla kiinteistöjen energiatehokkuutta, minimoimalla asiakaskohteissamme ruokahävikkiä sekä edistämällä kemikaalivapaata siivousta.

Vastuullisuuslupauksemme mukaisesti luomme kestävästä hyvinvointia kiinteistöjen käyttäjille kehittämällä palvelupolkua niin, että asiakkaamme, heidän työntekijänsä ja asiakkaiden asiakkaat saavat jokaisessa kohtaamispaikassamme hyvää palvelua ja hyvän mielen. Palvelukokonaisuudellamme ja sen jatkuvalla kehittämisellä onkin yhä merkittävämpi rooli kiinteistöjen käyttäjien kannalta, sillä työpaikallaan viihtyvä työntekijä on sekä onnellinen että tuottelias. Yhtä lailla palvelumme vaikuttaa siihen mielikuvaan, jonka asiakkaamme asiakkaat ja yhteistyökumppanit saavat yrityksestä kiinteistöissä vieraillessaan.

└ SULJE CASE

Lähes sata ISS:läistä täydentää Nordean tiimiä



Kiinteistö-, ravintola- ja turvallisuuspalveluiden ammattilaiset Nordea Campuksella Helsingin Vallilassa muodostavat monialaisen ISS-tiimin, joka tuottaa ja kehittää kokonaispalvelua Nordean pääkonttorikiinteistöissä työskentelevien pankkilaisten tarpeisiin. He luovat tiloja ja palveluita, jotka pitävät loppukäyttäjät tyytyväisinä ja keskittyneinä omaan tärkeään työhönsä.

---

Nordean ja ISS:n yhteinen taival on jatkunut jo 45 vuotta ja Pohjoismaiden toimitilapalvelut ja monipalvelun kattava kumppanuus on käynnistynyt vuonna 2013. Kumppanuudessa tärkeässä roolissa on myös kestävä kehitys sekä työntekijöiden ja asiakkaiden hyvinvoinnin kehittäminen.

**Tuukka Laukkanen** johtaa ISS:n kiinteistönhoidon tiimiä, joka pitää arjen pyörät pyörimässä Campuksella. Nordean johtava asiantuntija **Mika Liukku** ja Laukkanen vastaavat yhdessä taktisesta ja strategisesta suunnittelusta ja päätöksenteosta.

– Tuukka on talotekniikan asiantuntija, minä taas tiedän rakennustekniikasta. Yhdessä pystymme kattamaan ison osan teknisistä hankkeista, Liukku kertoo.

Nordealla ISS:n integroituminen asiakkaan organisaatioon on poikkeuksellisen pitkällä. ISS:n ja asiakkaan osaajat muodostavat yhteisiä tiimejä, yhteisine tiloineen ja järjestelmineen.

– Ei ole omia tontteja, joihin ihmiset jaoteltaisiin, vaan kaikki ovat valmiita auttamaan toista porukkaa, jos apua tarvitaan, Laukkanen kertoo.

– Emme maksa henkilötyötunneista, vaan loppukäyttäjien tyytyväisyydestä, Liukku lisää.

Liukku ja Laukkanen ovat yhtä mieltä siitä, että yhteistiimi tuo monia etuja, kuten selkeät vastuualueet. Tekemistä ohjaa yhteinen tavoite – tyytyväiset loppukäyttäjät. ISS:n palvelupäälliköllä on vastinpari Nordean tiimissä ja työntekijät istuvat samoissa tiloissa, jolloin yhteistyö on avointa ja jatkuva.

– Mietimme yhdessä, mikä on kaikkien etu. Toki Nordean etu on ensisijalla, mutta sitä ei haeta ISS:n selkänahasta, vaan onnistuneiden projektien kautta yhdessä, Liukku kertoo.

Jokainen tiimiläinen on myös koulutettu pankin turvavaatimusten mukaisesti.

– Työturvallisuuteen ja tietoturvaan liittyviä koulutuksia pystytään seuraamaan, ja voimme varmistaa, että kaikki kiinteistössä työskentelevät ISS-läiset ovat käyneet tarvittavat koulutukset, Laukkanen lisää.

Nordean ja ISS:n yhdessä tekemisen mallia on hiottu yhteistyöstä saatujen oppien pohjalta, joten nyt voidaan panostaa työskentelyn kehittämiseen ja muuttuvaan maailmantilanteeseen reagoimiseen.

Kiinteistönhoidossa huomio keskittyy erityisesti vastuullisuuteen. Vuonna 2021 Nordea Campuksen rakennuksille ja niiden käytölle uusittiin LEED Gold -sertifikaatti (LEED Existing Building), joka on myönnetty Nordea Campukselle ensimmäisen kerran jo vuonna 2009.

– Teimme viime vuonna hiilineutraalin Campuksen tiekartan, ja tänä vuonna suunnittelemme Energiat haltuun -projektia, jota on tarkoitus lähteä toteuttamaan loppuvuodesta, Liukku kertoo.

Nordean tilat on kytketty myös ISS HUBiin, joten nyt tutkitaan, voisiko sitä hyödyntää entistä paremmin Campuksen tarpeisiin. ISS HUBin avulla kohdekiinteistöjen energiankulutusta voidaan optimoida etäyhteyksin vuorokauden ympäri.

– Kulutamme paljon energiaa, ja siksi energiankäyttöä tulisi optimoida mahdollisimman hyvin. Olemme tehneet isoja energiasäästöjä jo tähän mennessä asentamalla aurinkopaneeleja katolle, vaihtamalla suuren osa valaisimista led-valaisimiksi ja uusimalla ilmanvaihtokoneita.

ISS:n ja Nordean partneruus kattaa kaikki Pohjoismaat ja Puolan, joten oppeja kiinteistöhuollosta ja muilta palvelualoilta voidaan jakaa Suomesta muihin maihin.

– Mniosaamisen ja integroitujen tiimien hyödyt näkyvät erityisesti palveluiden ja prosessien yhdenmukaisena tuottamisena, niiden kehittämisenä läheisessä yhteistyössä ISS:n ja Nordea välillä sekä yhdessä sovittujen mittareiden (KPI) käyttämisenä seurannassa, sanoo Nordean Head of Workplace Management Finland and Estonia **Antti Tainio**.

## 2.1.1 Asiakaspalvelu

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

palvelukokonaisuuttamme avoimella ja rehellisellä keskustelulla.

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 asiakastytytäisyyskyselyt.

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

Taustalla turvaa, etunenässä hyvää asiakaspalvelua



Asiakaspalvelua, aulapalvelua, paikallisvartiointia, järjestyksenvalvontaa, valvomotyötä, postitusta, turvatarkastustehtäviä, virastomestaripalveluita, asiantuntijapalveluita. ISS:n turvapalvelut pitävät sisällään kokonaisen kattauksen.

Monipuolisuudesta kertovat myös pitkään turvapalveluissa työskennelleen **Jaakko Hankkila** ja **Markus Juvosen** urapolut. Hankkila aloitti vartijan työt vuonna 2003, minkä jälkeen hän on työskennellyt kohde-esimiehenä käräjäoikeudessa, ylivartijana piirivartioinnissa, vuoro-esimiehenä lentokentällä ja teollisuuskohteessa, palveluesimiehenä, turvallisuusasiantuntijana, palvelupäällikkönä ja asiakkuuspäällikkönä.

Asiakkuuspäällikkönä Hankkila johtaa nyt turvapalveluita ja niiden operatiivista toimintaa ISS:n julkishallinnon asiakkuuksissa. Lisäksi hän vastaa asiakkuuksiin liittyvistä turva-asioista, kuten henkilöstön hyväksyttämistä, turvaselvityskäytännöistä ja turvallisuussopimuksista.

Juvonen on puolestaan edennyt vuoden 2010 vartijan kesätöiden jälkeen ylivartijaksi, kohde-esimieheksi ja lopulta vuoro-esimieheksi.

”Mentaliteetti on työntekijät edellä. Olen siellä, missä minua tarvitaan. Pehdytän, tuuraan, tuen asiakkuuksien haltuunotoissa ja kehittämisessä. Toimistopäivinä pyörin kohteissa katsomassa, että asiat ovat hyvin, ja osassa vuoroista teen yhtä lailla aulatöitä”, Juvonen sanoo.

Vaikka päivittäistä työtä vartijana tekisi yksin, muiden kohteiden kollegoihin ollaan tiiviisti yhteydessä. Myös liikkuvaa työtä tekeviltä esihenkilöiltä, kuten Hankkilalta ja Juvoselta, saa tukea.

“Puhun itse sen puolesta, että työntekijöitä olisi yhdessä paikassa useita. Usein yhdessä keksitään parempia ratkaisuja kuin yksin”, Juvonen sanoo.

Turvapalvelut ovat ennen kaikkea tukitoimi kohteissa, joissa ISS vastaa muistakin palveluista. Siksi tiimityö ylittää myös palvelurajat. Aulapalveluhenkilöt työskentelevät tiiviisti siivouksen, kiinteistöhuollon ja ravintolapalveluiden työntekijöiden kanssa.

“Työpöydälleni tuli tovi sitten uusi valtionvirasto, jossa ISS tuottaa aulapalvelut, virastomestarin palvelut, siivouspalvelut ja ravintolapalvelut. Asiakas halusi yhden kohdevastaavan, joten toimin kaikkia palveluita edustavana yhteyshenkilönä”, Juvonen kertoo.

ISS:n turvapalveluissa vartiointi on taustalla ja se, mitä asiakkaalle näkyy, on sosiaalista asiakaspalvelua.

“Asiakaspalvelulähtöisyys korostuu erityisesti meillä ISS:llä, ja vartijoilta kaivataan sosiaalisuutta ja monipuolisuutta. Työntekijät pääsevät mukaan asiakkuuden ja kohteiden kehittämiseen, heitä kuunnellaan ja heiltä pyydetään kehitysideoita, sillä he tuntevat asiakkaat parhaiten”, Juvonen sanoo.

“Meillä vartija on ennen kaikkea asiakaspalveluhenkilö, aulahenkilö, virastomestari”, Hankkila tiivistää.

Asiakaspalvelulähtöisessä työssä esihenkilötyön merkitys korostuu. Juvonen on itse välimaastossa: yhtäältä hänellä on oma lähiesihenkilö Hankkila, toisaalta hän toimii omien tiimiläistensä esihenkilönä.

Juvonen on käynyt työn tueksi lähiesimiestutkinnon. Ovatpa Hankkila ja Juvonen muutenkin kouluttautuneet työn ohessa ahkerasti. Molemmat ovat käyneet turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinnon. Hankkila on suorittanut lisäksi johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnon, ja Juvonen opiskelee parhaillaan tradenomin tutkintoa ISS:n ja Metropolian yhteistyöohjelmassa.

“Liputan vahvasti mahdollisuutta kouluttautua työn ohessa, ja sitä on tärkeä tuoda esiin. Oma esihenkilönikin on kannustanut tähän. Kun sain keväällä valmiiksi johtamistutkinnon, hän kysyi heti, mitä alat opiskella syksyllä”, Hankkila kertoo.

Vartijoiden etenemismahdollisuuksista Hankkila ja Juvonen ovat yhtä mieltä: ne ovat loistavat. Työntekijöiden kyvykkydet pyritään tunnistamaan, jotta ne voidaan jalostaa urapoluiksi. Urapolkusuunnitelmilla tuetaan jokaisen kehitystä ja työn mielekkyyttä.

“Markus tekee huikeaa työtä kentällä kohde-esimiesten ja ylivartijoiden kanssa. Luomme kahden vuoden urapolkusuunnitelmia. Työtä on mahtava seurata. Aikoinaan etenin itsekin kohde-esimieheksi, sillä joku muu luotti minuun”, Hankkila sanoo.

## 2.1.2 Työturvallisuus

Työturvallisuustyön ydin on asiakkaiden ja henkilöstön terveyden ja turvallisuuden takaaminen. Työturvallisuudella on myös keskeinen rooli asiakastytyväisyyden varmistamisessa. Ennakoiva tapa työskennellä vahvistaa palveluiden tuottamisen suunnitelmallisuutta ja jättää vähemmän tilaa yllätyksille. On helppoa pitää lupauksensa ja olla luottamuksen arvoinen, kun tietää mitä tapahtuu seuraavaksi.

Toinen turvallisuutta ja asiakastytyväisyyttä vahvistava elementti on puheeksi ottaminen. Parhaat käytännöt kannattaa jakaa, ja epäkohtiin täytyy puuttua. Matala puheeksi ottamisen kynnyksen ja ratkaisujen tarjoaminen tukevat kumppanuutta ja varmistavat työympäristön jatkuvan parantamisen.

[Lue lisää turvallisuuskulttuuristamme.](#)

## 2.1.3 Hankinta palveluna

Hankinta vaatii erityisosaamista, kuten mikä tahansa erityisala. ISS:llä hankinta on keskitetty yksikölle, jonka kaikki ammattilaiset on koulutettu *ISS Procurement Academyssa*. Pidämme ammattitaitoa yllä myös muilla koulutuksilla.

ISS:llä on kansainvälisten sopimusten kautta suuret volyymit useille toimittajille: hankintamme Suomessa olivat 173 miljoonaa euroa vuonna 2022, ja suurin osa hankinnoista on keskitetty noin 400 toimittajalle, joista tärkeimpien kanssa innovoimme hyvässä yhteistyössä myös tulevaisuuden ratkaisuja. Tämän lisäksi meillä on suuri määrä paikallisia toimittajia, jotka tuottavat erilaisia paikallisia palveluita. Tarjoamme myös asiakkaillemme mahdollisuutta hankkia kauttamme sopimuskumppaneidemme tuotteita ja kilpailuttaa

---

*Hankintaprosessimme on läpinäkyvä,  
jäljitettävä ja tehokas.*

---



projekteja. Olemme keskittäneet hankintoja muun muassa autojen, työvaatteiden, työsuojainten sekä siivousvälineiden ja -aineiden osalta muutamalle kansainväliselle toimittajalle.

Hankintaprosessimme on läpinäkyvä, jäljitettävä ja tehokas. Hyödynnämme sähköisiä järjestelmiä koko prosessissa aina kilpailutuksesta sopimuksen tekoon ja tilauksesta laskun maksuun saakka. Kaikkien toimittajien tulee sitoutua yritys vastuudokumentteihimme. Tänä vuonna teimme kartoituksen toimittajiemme omistuspohjista sekä yhteyksistä Venäjään ja Valko-Venäjään heti Ukrainan-sodan alettua.

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

## 2.2

# Innovaatiot ja digitaalisuus

---

*Tiedon saatavuus ja raportointi mahdollisimman reaaliaikaisesti työkohteessa on ollut ja on jatkossakin keskeistä digitaalisessa kehityksessä ISS:llä.*

---

### Globaali kehitystoiminta

Digitalisaatio on valittu merkittäväksi strategiseksi painopisteeksi ja alan kilpailutekijäksi koko konsernissa. Merkittävänä toimenpiteenä ISS-konserni on avannut Portugaliin oman ohjelmistokehityskeskukseen, johon on palkattu noin sata ohjelmistokehittäjää. Näin pystytään kehittämään täysin asiakkaiden ja liiketoiminnan tarpeet huomioiden. Alussa olevan ohjelmistokehitystyön hyödyt näkyvät lähitulevaisuudessa myös ISS Suomen toiminnassa.

Vuoden 2022 aikana lisättiin myös panostusta henkilöstön digitaalisen kyvykkyyden kasvattamiseen. ISS-konserni on luonut monipuolisen, koko henkilöstöä palvelevan *Digital Adaptation* -koulutusohjelman. Vuoden aikana aloitettiin säännölliset webinaarityyliset koulutukset ja luotiin tietopankki, josta löytyy itseopiskelumateriaalia ja webinaaritallenteita. Koulutuksia järjestetään yhteistyössä Microsoftin kanssa, ja alkuvaiheessa ne ovat painottuneet hybridityöhön ja Teamsin käytön kehittämiseen.

### K-ERP

Viime aikojen suurimassa ohjelmistokehitysohjelmassamme K-ERP:ssä saavutettiin käyttöönotto vuonna 2022. K-ERP-ohjelmalla modernisoimme vanhentuneita, paljon käsityötä vaativia prosesseja kiinteistön ylläpidossa. Ohjelmiston avulla työtiedot saadaan kiinteistöhoitajille ja asentajille sähköisessä muodossa. He pystyvät tekemään tuntikirjaukset ja työselosteet samalla, jonka jälkeen esihenkilö hyväksyy työn laskutukseen saman järjestelmän sisällä.

K-ERP:n kehitystyö jatkuu niin, että tulevaisuudessa asiakkaamme saavat näkyvyyden työpyyntöjensä etenemiseen sekä tulossa oleviin töihin. Lisäksi käyttöönotto jatkuu niin, että koko teknisten palveluiden ja kiinteistöhuollon henkilöstömme on ohjelman piirissä vuoden 2023 aikana.

### LuurISSa-sovellus

Tiedon saatavuus ja raportointi mahdollisimman reaaliaikaisesti työkohteessa on ollut ja on jatkossakin keskeistä digitaalisessa kehityksessä ISS:llä. Olemme jo viiden vuoden ajan kehittäneet omaa LuurISSa-mobiilisovellusta, jonka avulla jokaisella työntekijällä on aina käytössään esimerkiksi kemikaalien käyttöturvallisuustiedotteet ja erilaisten koneiden turvallisen käytön ohjeet. Sovelluksen avulla toteutetaan myös palveluiden laadun arvioinnit sekä tehdään kehittäviä ja positiivisia havaintoja työturvallisuudesta. Sovellus onkin ollut avainasemassa työturvallisuuskulttuurimme vahvistumisessa.

Vuoden 2022 aikana otettiin käyttöön uusi toiminnallisuus, työkohteen sähköinen kohdekansio. Tällä toiminnallisuudella pyrimme sähköistämään työkohteissamme olevat helposti vanhentuvat ilmoitukset ja paperikansiot. Uusi ominaisuus on otettu laajalti käyttöön vuoden aikana.

### ISS HUB

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

---

*ISS HUB on vuorokauden ympäri pyörivä asiantuntijakeskus, jossa työskennellään kiinteistöjen olosuhteiden, energian ja talotekniikan hälytysten parissa.*

---



Vuoden 2022 aikana HUBissa otettiin käyttöön integraatioalusta, jonka avulla nostamme älykkyyttä uudelle tasolle. Alustan päälle rakennettu järjestelmä analysoi siihen kytkettyä kiinteistöautomaatiota ja yhdistelee tietoja myös muista datalähteistä. Perehtyessään järjestelmän tarjoamiin havaintoihin asiantuntija hyödyntää kohteessa olevaa huoltohenkilöstöä ja tekee tarvittaessa kohdekäyntejä. Järjestelmä pyörii Suomessa sijaitsevassa konesalissa, ja sen kaikki tietoliikenne tapahtuu Suomessa.

Järjestelmää on ensimmäisen vuoden aikana käytetty muun muassa julkisen toimijan elinkaarihankkeessa seuraamaan uudiskohteen olosuhteiden pysyvyyttä. Lisäksi järjestelmää on käytetty mobiilina olosuhteraportointijärjestelmänä: käyttäjät pystyvät seuraamaan kohteen olosuhtetietoja reaaliaikaisesti tabletilta. Olemme kehittäneet alustalle lisäksi toimistojen käyttöasteseurantaa. Esimerkiksi ISS on hyödyntänyt järjestelmää 25 omissa toimipisteessään toimistojen ja varikoiden käyttöasteen ja olosuhteiden seurantaan.



Turvatekniikka käsittää erilaisia teknisiä laitteita ja sovelluksia, joiden avulla pyritään suojaamaan ihmisiä, rakennuksia, koneita ja yhteiskunnan toimintaedellytyksiä ulkopuolisilta uhilta.

Asiakkuusjohtajat **Lauri Juutilainen** ja **Mikko Kujala** vastaavat asiakkaalle ISS:n palveluista, joista yksi on turvatekniikka. Turvatekniikan pääryhmiä ovat paloturvallisuus, kameravalvonta, lukitus, kulunvalvonta, murtoilmaisuus sekä ovi- ja porttiautomaatiikka. Tekniikkaa hyödynnetään nykyisin kaikkialla – niin kotitalouksissa, liikennevälineissä, yleisillä paikoilla kuin erilaisissa kiinteistöissä ja teollisuuslaitoksissa.

– Turvatekniikan tärkein tehtävä on poikkeustilanteiden tunnistaminen ja erilaisten vaaratilanteiden estäminen, Juutilainen toteaa.

ISS toteuttaa turvatekniikkaa monissa kohdekiinteistöissään. Erityisesti teollisuuskohteissa turvatekniikalla on merkittävä rooli henkilöiden ja omaisuuden suojaamisessa sekä vahinkojen ennaltaehkäisyssä.

– Esimerkiksi kulunvalvontajärjestelmän avulla voidaan seurata henkilöiden liikkeitä tehdasalueella, mikä on äärimmäisen tärkeää vaaratilanteen sattuessa, Juutilainen sanoo.

Kaikki turvatekniset järjestelmät keräävät jatkuvasti valtavan määrän tietoa. Dataa analysoimalla voidaan suunnata resursseja, kuten vartiointia oikeaan paikkaan oikeaan aikaan.

– Kulunvalvontajärjestelmän avulla alueella voi liikkua vain kulkuluvalla, jolloin esimerkiksi kulkupuomi avautuu auton rekisterinumeron perusteella, Kujala selventää.

Turvatekniikka helpottaa vartijan työtä. Se vapauttaa vartijoiden aikaa muihin tehtäviin ja hoitaa valvonnan väsymättä ympäri vuorokauden. Kameravalvonnan avulla voidaan seurata esimerkiksi pakollisten varusteiden, kuten kypärän ja kasvomaskin käyttöä. Jos varusteet puuttuvat, turvatekniikka estää tiettyyn tilaan pääsyn.

Lukitus-, kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmien asentaminen, korjaaminen ja muuttaminen vaativat poliisin myöntämän turvallisuusalan elinkeinoluvan. Lisäksi turvatekniikan parissa työskentelevän tulee hakea poliisilta turvasuojajakortti.

Turvatekniikan parissa työskentelevien työtä seurataan raportoinnin avulla, minkä vuoksi kaikki toiminta on tärkeää dokumentoida tarkasti. Tekijältä vaaditaan myös teknistä osaamista.

– Asiakkaalla saattaa olla räätälöityjä turvatekniikan ratkaisuja, jolloin tekniikan ylläpito edellyttää laitekohtaista kouluttautumista, Kujala lisää.

Lisäksi turvatekniikka vaatii säännöllistä huoltoa ja ohjelmistojen päivittämistä.

– Tänä päivänä turvatekniikka on osa IT-infrastruktuuria, joka vaatii päivitystä ja elinkaarisuunnittelun, kuten muutkin IT-järjestelmien osat, Juutilainen kertoo.

Asiakas voi myös saavuttaa merkittävää hyötyä, kun vartijat voidaan kouluttaa suorittamaan vartiointityönsä ohessa esimerkiksi lukijoiden vaihtoa tai sammuttimien tarkistusta kohteessa.

ISS toteuttaa turvatekniikkaa aina räätälöidysti asiakkaan tarpeet huomioiden. Teollisuudessa ISS:llä on vahva osaaminen asiakkaan toimitiloissa ja turvatekniikan tarpeet tunnistetaan hyvin.

– Asiakas on aina mukana määrittelemässä ratkaisua, josta ISS huolehtii kuin omastaan, Juutilainen toteaa.

Luvanvaraiset paloilmoin- ja sprinklerityöt ISS tuottaa yleensä aina itse. Vaikka ISS hyödyntää kumppanuusverkostoa turvatekniikan rakentamisessa, asiakas on aina yhteydessä ainoastaan ISS:n kanssa. Palvelun hallinnointi on asiakkaalle helppoa ja se on kerännyt kiitosta myös asiakkaiden puolelta.

– Riittää, että asiakkaalla on yksi puhelinnumero, josta he voivat olla yhteydessä ISS:n suuntaan, Juutilainen tiivistää.

## 2.3

# Tuotamme vastuullisia palveluita

---

*Meillä on merkittävä vaikutusmahdollisuus kiinteistöjen hiilijalanjäljen pienentämiseksi palveluratkaisujemme kautta.*

---

ISS:n lähes 8 000 ammattilaista vaikuttavat päivittäin työllään niin ympäristöön kuin ihmisten hyvinvointiin ja terveyteen. ISS:n sidosryhmätutkimus paljastaa yhteisen huolen ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi, sillä rakennettu ympäristö on merkittävä hiilidioksidipäästöjen tuottaja. Meillä onkin merkittävä vaikutusmahdollisuus kiinteistöjen hiilijalanjäljen pienentämiseksi palveluratkaisujemme kautta. Sopeutuminen ilmastonmuutoksen vaikutuksiin, esimerkiksi sään ääri-ilmiöihin tulee muuttamaan osaltaan kiinteistöjen ylläpitoa tulevina vuosina, mutta asiakkaamme, henkilöstömme ja muut sidosryhmämme osaavat jo odottaa ISS:ltä suunnannäyttäjän roolia ja vastuun kantamista.

Olemme toteuttaneet vuodesta 2019 lähtien vuosittain palveluidemme hiilijalanjälkilaskennan. Hiilijalanjälkilaskenta perustuu *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standardiin*, ja se toteutetaan yhdessä kolmannen osapuolen kanssa. Toteuttamalla siivous-, ravintola- ja kiinteistön ylläpitopalveluita CO<sub>2</sub>-päästöjä vähentäen, materiaalitehokkaasti, luonnon monimuotoisuutta ylläpitäen ja kiertotaloutta rakentaen tuemme asiakkaidemme hiilineutraaliustavoitteita. Oman ilmastotavoitteemme mukaisesti olemme hiilineutraali vuoden 2035 aikana koko arvoketjumme osalta.

### 2.3.1 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 kiertotalousratkaisuna. Ammattitaitoisesti toteuttamamme palveluratkaisut vaikuttavat lisäksi positiivisesti rakennusten elinkaareen, sisäilman laatuun ja kiinteistövarallisuuden ylläpitoon.

Palveluratkaisuillamme vaikutamme kiinteistöjen 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.

### 2.3.2 Energiapalvelut

*Palvelumme kulmakiven muodostaa aina kiinteistön olosuhteiden hallinta.*

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

Palvelumme kulmakiven muodostaa aina kiinteistön olosuhteiden hallinta. Ottamalla kokonaisvaltaisen vastuun asiakkaan kiinteistön toimivuudesta, viihtyisyydestä ja energiatehokkuudesta vaikutamme myös kiinteistön hiilijalanjäljen pienentämiseen. Kiinteistön omistajat hyötävät energiansäästön tuoman kustannussäästön lisäksi kiinteistön arvon säilymisestä.

Vuonna 2022 ISS HUBissa oli kiinni noin 2 200 rakennusta sekä yksittäisiä laitteita lähes 37 000 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 2022 lähes 6 100 havaintoa ja kehitysehdotusta liittyen kiinteistöjen taloteknisiin järjestelmiin ja laitteisiin.

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

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

└ SULJE CASE

Käyttömukavuutta tehokkailla energiansäästöratkaisuilla



ISS on tarjonnut energiansäästöön keskittyviä toimenpiteitä jo muutaman vuoden. Energiakriisi ja hinnan kallistuminen ovat saaneet

## energiansäästöpalveluiden kysynnän nousuun.

---

Syksyn aikana energiansäästötoimenpiteet nousivat esiin lähes jokaisessa ISS:n Pirkanmaan ja Hämeenlinnan alueen talotekniikan palvelupäällikkö **Toni Uusitalon** asiakkuudessa.

– Olemme toteuttaneet energiakatselmuksia ja automaatiohuoltoja jo muutamalle eri yritykselle ja sitä kautta saaneet aikaan energiansäästöä, Uusitalo kertoo.

Asiakkaiden palaute on ollut positiivista, sillä jo kohtuullisen pieni investointi voi saada aikaan isojakin säästöjä energiakustannuksissa. ISS on toteuttanut esimerkiksi hotellikiinteistöjä omistavan Pandoxin kanssa kustannustehokkaita energiaratkaisuja. Mikäli sähkön hinta säilyy nykyisellä tasolla pidemmän aikaa, investointi on maksettu nopeasti pois.

ISS:n tarjoamalla energiansäästöpalveluilla viitataan kiinteistöön tehtävään automaatiohuoltoon eli optimointiin. Kiinteistön automaatio käydään huolella läpi, jotta sen toteuttamat ohjaukset toimivat moitteettomasti.

Uusitalo huomauttaa, että kaikki kiinteistöt ovat erilaisia ja niillä on omat haasteensa, joten automaatiohuollon toimenpiteet ja ratkaisut suunnitellaan kohteen ja käyttötarkoituksen mukaisesti.

– Kiinteistön olosuhteet ovat hyvät ja energiatehokkaat silloin, kun kiinteistössä työskentelevien tai siellä asuvien ihmisten huomio ei kiinnity kiinteistön olosuhteisiin, kuten lämpötilaan tai vetoisuuteen.

Automaatiohuollolla varmistetaan talotekniikan energiatehokas käyttö niin ohjelmoinnin kuin kenttälaitteiston osalta. Samalla tarkistetaan, että poistoilman talteenottoa hyödynnetään oikealla tavalla.

– Asuintaloyhtiöissä tarkistamme esimerkiksi saunojen aikataulutusten säädöt, jotta sauna ei ole turhaan päällä läpi viikonlopun. Käymme läpi myös lämmitystolppien ja pihavalojen aikataulutukset, Uusitalo kertoo.

Liike- ja teollisuuskiinteistöissä kulutus on huomattavasti asuinrakennuksia suurempaa, joten tekniset ohjaukset, kuten valo- ja lämpöohjaukset ja ilmanvaihtokoneiden käyttö, optimoidaan huolellisesti. Samalla tarkistetaan, että laitteet toimivat moitteettomasti.

Energiansäästö ei vaadi paljoa, ja jo pienellä työllä pystytään tekemään huomattavia, vuosia vaikuttavia säästöjä. Pandoxin Suomen kiinteistöjen kiinteistöpäällikkö Per Friman uskoo, että kiinteistöyhtiöiden tulisi olla aktiivisesti mukana uusien energiatehokkaiden ratkaisujen etsimisessä. Ensimmäinen askel kiinteistön energiatehokkaampaan käyttöön on Frimanin mukaan kiinteistön käyttötapojen tarkastelussa, sillä jo käyttötottumuksia muuttamalla voi säästää.

– Olemme olleet tyytyväisiä yhteistyöhön ISS:n kanssa, sillä se on tuonut vuokralaisellemme säästöjä ilman investointeja, Friman sanoo.

Energiansäästöpalvelut eivät ainoastaan alenna yrityksen sähkölaskua. Ne luovat kiinteistöön yhä paremmat olosuhteet ja ihmisille mukavimmat oltavat: lämpötila on tasainen, valaistus on kunnossa eikä kiinteistössä vedä.

– Uskon, että asiakkaat kiinnostuvat entisestään, kun huomaavat, että sähkölaskun pienenemisen lisäksi palvelumme tekee kiinteistön käytöstä entistä mukavampaa, Uusitalo sanoo.

ISS:n asiakkaiden kiinteistöissä energiansäästöpalveluiden käyttöönotto on tuonut positiivisia vaikutuksia jo lyhyessä ajassa. Taloudellisten säästöjen lisäksi kiinteistöjen toiminta on parantunut ja tehostunut, ja ajoissa tehtyjen kiinteistön korjausten yhteydessä laitteiden käyttöikä on pidentynyt.

### 2.3.3 Puhtaasti parempi siivouspalvelu

Rakennusten sisäilmaolosuhteiden merkitys ihmisten terveydelle ja hyvinvoinnille on suuri, koska vietämme runsaasti aikaa sisätiloissa ja työpaikoillakin lähes kolmasosan vuorokaudesta. Huonot sisäilmaolosuhteet ovat tutkitusti merkittävä työn tehokkuutta laskeva tekijä. Ammattimainen kiinteistöjen käyttö, hoito ja ylläpito muodostavat perustan kiinteistöjen energia- ja ekotehokkuudelle sekä arvon säilymiselle, mutta myös terveellisille ja turvallisille sisäilmaolosuhteille kiinteistön elinkaaren eri vaiheissa.

Kemikaalivapaalla ylläpitosiivouksella tarjoamme asiakkaalle puhtaat tilat ilman allergisoivia kemikaali- tai hajustejämiä sisäilmassa. Kemikaaliton siivous on tuoksutonta siivousta, joten puhdas on oikeasti puhdas

---

*Kemikaalivapaa siivous on ISS:n oma konsepti, joka on ollut käytössämme jo vuodesta 2018.*

---

ja samalla myös tuoksuton. Tällä menettelyllä saavutamme puhtaan ympäristön ilman pintojen kemikaalijäämiä.

### **Kemikaalivapaasti, ympäristön parhaaksi**

Kemikaalivapaa siivous on ollut käytössämme jo vuodesta 2018. Se on yksi tärkeimmistä keinoista lisätä ympäristövastuullisuutta siivouspalvelussa. Kemikaalivapaan siivouksen avulla pystymme vähentämään merkittävästi kemikaalien ja muovipakkausten käyttöä. Toteutamme palvelun ultrapuhtaan, otsonoidun tai emäksisen veden, siivouskoneiden, twister-laikkojen ja mikrokuitutuotteiden avulla. Vuoden 2022 aikana yhdistimme tähän konseptiin myös uuden, koko ISS-konsernissa käytössä olevan Pure Space Office -konseptin.

Kemikaalivapaa siivous soveltuu ylläpitosiivoukseen kaikenlaisissa tiloissa ja kaikenlaisille pinnoille, erityisesti kosketuskohdille ja tasoille. Otsonoidulla vedellä on lisäksi todistetusti desinfiiva vaikutus, joten sillä voidaan korvata desinfiointiaineiden käyttöä muun muassa kosketuskohtien pyyhinnässä.

Kemikaalivapaa ylläpitosiivous on ISS:n oma konsepti, jonka käyttöönotolla voi osoittaa edelläkävijyyttä vastuullisuudessa sekä tukea luonnon monimuotoisuutta, kun kemikaalipäästöt luontoon ja vesistöihin vähenevät. Ilman puhdistusaineita tehty siivous tekee pinnoista jäämättömän puhtaita ja säästää samalla pintamateriaaleja. Yksi tärkeimmistä hyödyistä on kuitenkin työntekijöiden turvallisuus. Ultrapuhtaan, otsonoidun tai emäksisen veden käyttö vähentää siivoajien kemikaalialtistusta ja auttaa pitämään ihon ja keuhkot paremmassa kunnossa. Myös parantuneesta sisäilmasta on näyttöjä, joten olemme näin mukana kansanterveyden tukemisessa ja työn tuottavuuden parantamisessa sekä vastuullisen kuluttamisen ja ilmastotekojen talkoissa YK:n kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti.

### **Lisää robotteja**

Siivouspalvelumme kehityksen kärjessä oli vuoden 2022 aikana robotiikka. Tekstiililattioiden imurointiin erikoistunut robotti-imuri Whiz jatkoi tehokasta työskentelyään useassa asiakkuudessamme ja vapautti henkilöstömme työaikaa muihin tehtäviin, kuten yläpölyjen poistoon. Laajensimme robotivalikoimaamme yhdistelmäkonerobotteihin, joista ensimmäiset lähtivät puhdistamaan myymälöitä, oppilaitoksia ja liikuntatiloja eri puolille Suomea. Robotit ovat siivoajien työkavereita – co-robotteja – jotka tuovat tehokkuutta isojen lattiapinta-alojen siivoukseen, mutta tarvitsevat aina apua esimerkiksi päivittäisiin huoltotoimiin. Myös robotit puhdistavat lattioita kemikaalivapaasti twister-laikkojen ja veden avulla.

### **Toimistosiivoukseen Pure Space Office**

Pure Space Office on ISS:n maailmanlaajuinen konsepti, joka lanseerattiin vuoden 2022 aikana noin 50 maahan. Konseptoinnin tavoitteena on yhdenmukaistaa siivousta, vähentää kemikaalien, veden ja energian kulutusta sekä parantaa työturvallisuutta, ympäristövastuullisuutta, tuottavuutta ja laatua.

Uudistetun konseptin avulla siivouksemme on entistä ympäristövastuullisempaa ja pystymme paremmin toteuttamaan päivittäisen työn samalla tavalla kaikissa asiakkuuksissamme. Konseptiin kuuluvat helppokäyttöiset opastus- ja tukimateriaalit sekä mahdollisuus laajentaa kemikaalivapaata siivousta perussiivouksiin ja pyykinpesuun ja hyödyntää robotteja toimistomaailmassa lattioiden siivouksessa aiempaa enemmän. Konseptissa on kiinnitetty erityistä huomiota siivouksen aseptiikkaan, kosketuskohtien pyyhintään sekä siivouksen hygieniaan kokonaisvaltaisesti. Konseptiin valitut tuotteet varmistavat ympäristövastuullisuuden, tuottavuuden, puhtaan lopputuloksen ja hyvän työergonomian.





ISS:n siivouspalvelut tukevat muotiketju Lindexiä matkalla vastuullisuustavoitteisiin. Tiivis ja avoin yhteydenpito mahdollistaa tuloksekkaan yhteistyön ja kumppanuuden kehittämisen.

Lindex on yksi Euroopan johtavista muotiketjuista, jonka 60 myymälässä Suomessa työskentelee noin 500 työntekijää. Lindexin ja ISS:n vuonna 2020 käynnistynyt yhteistyö on valtakunnallinen, joten ISS:n ammattilaiset huolehtivat kaikkien Lindex-myymälöiden siisteydestä Tammisaaresta Rovaniemelle.

Vastuullisuus on paitsi keskeinen osa Lindexin strategiaa, myös arjen yhteistyön suuria ja pieniä valintoja – kuten sitä, millaisilla välineillä ja pesuaineilla myymälät pidetään terveellisinä, turvallisina ja kutsuvina.

– On tärkeää, että kumppaniemme vastuullisuustyö on linjassa tavoitteidemme kanssa, kertoo Lindexin PR- ja vastuullisuusasiantuntija **Aino-Marja Öster**.

Lindex julkaisi vuonna 2018 kestävyyslupauksen tuleville sukupolville. Se asettaa raamit yrityksen kestävyystyölle ja vastuullisuustavoitteille. ISS:n työtä ohjaavat jo sen omat vastuullisuustavoitteet, joiden lisäksi se on sitoutunut Lindexin kestävyyslupaukseen. Kentällä vastuullisuus näkyy monin tavoin.

– Kuuntelemme siivoojien ja myymäläpäälliköiden parannusehdotuksia esimerkiksi roskapussien säästämistä ja minimoimista ajamista kohteiden välillä, kertoo ISS:n aluepäällikkö **Juho Selin**, joka vastaa Lindexin valtakunnallisesta ketjuasiakkuudesta.

Yksi ISS:ääkin koskeva päätavoite on se, että Lindex pyrkii saamaan toimintansa ilmastoneutraaliksi vuoteen 2023 mennessä. Lindexin käyttämä sähkö on 100-prosenttisesti uusiutuvista lähteistä, yhtiö käyttää vastuullisesti vettä ja kemikaaleja ja pyrkii materiaalimurrokseen.

– Pyrimme siihen, että vuoteen 2025 mennessä sata prosenttia käyttämistämme materiaaleista olisi kierrätettyä tai kestävästä lähteistä hankittua. Nyt olemme 78 prosentissa. Tavoite on kova, mutta täysin mahdollinen, Öster kertoo.

Sosiaalinen vastuun saralla Lindex tekee paljon töitä ihmisoikeuksien turvaamiseksi vaatteiden valmistusmaissa. Luonnollisesti yritys seuraa myös kumppaneiden työntekijöiden tasa-arvoisuutta ja kohtelua.

ISS tuottaa Lindexin myymälöissä päivittäistä ylläpitosiivousta ja erillisiivouksia, kuten pölyjen pyyhintää, ikkunanpesua ja lattioiden vahausta. Siivouksessa käytettävä yhdistelmäkone i-mop soveltuu erinomaisesti pieniin ja haasteellisiin tiloihin, kuten vaaterakkien alle ja sovitushuoneisiin.

– I-mopilla säästetään siivouksessa käytettävää vettä, se on siivoojille ergonominen ja kevyt käyttää sekä vieläpä tehokas, Selin listaa.

– Lindexillä käyttämämme pesuainesarja on valmistettu uusiutuvista elintarviketeollisuuden ylijäämäraaka-aineista. Tuotesarja on 100-prosenttisesti biohajoava, ja kaikki siihen käytetyt aineet ovat tietysti myös turvallisia, Selin jatkaa.

Asetettuihin tavoitteisiin pyrkiminen edellyttää tiivistä ja avointa yhteydenpitoa ISS:n ja myymälöiden välillä sekä ketterää ja nopeaa palvelua. Selin tapaa asiakasta kehityskokouksissa, minkä lisäksi siivouksen jälkeä ja työturvallisuutta seurataan säännöllisillä palveluesimiesten laatukierroksilla.

Myymälät käyttävät suorapostia, jolla myymälähenkilökunta voi välittää viestejä suoraan siivoojalle. Palveluesimiehelle ja ISS Directin tukikeskukselle viestit välittyvät kätevästi DirectAppilla. Kerran kuukaudessa tehdään asiakastyytyväisyyskysely ja kahdesti vuodessa asiakaskyselysoittoja.

Uutena innovaationa ISS:n on tarkoitus alkaa pilotoida Lindexin myymälöissä ultrapuhdasta vettä, jota käytetään jo useissa muissa asiakkuuksissa ja kohteissa.

– Ultrapuhdas vesi tekee tuloaan myös myymäläympäristöön ja myymälöiden koon huomioon ottaen ISS pyrkii löytämään optimiratkaisut, Selin kertoo.

Kauppaan ripustetuista vaatteista syntyy paljon pölyä, joten ISS:n tuottamalla siivouspalveluilla on Lindexille suuri merkitys. Viime vuosina Lindex on päivittänyt ja uusinnut myymälöiden sisustusta, ja siksi Öster pitää onnistumisena sitä, että myymälät ovat hyvännäköisiä ja viihtyisiä. Myös asiakkaat arvostavat siistiä myymälää.

– Siisti ja raikas myymälä parantaa myös asiakaskokemusta. Koemme, että myymälöidemme siisteystaso on korkea ja se vaikuttaa toki myös positiivisesti myyntiin. Viime vuonna teimme ennätystuloksen, joten siisteillä myymälöillä on varmasti oma osansa asiakkaan ostokokemuksessa, Öster kertoo.

---

*Olemme tarkistaneet hankintojemme vastuullisuutta sekä kouluttaneet ravintoloita ruokahävikin vähentämisessä.*

---

### 2.3.4 Vastuullista ruokailua, terveellistä ravintoa

Julkaisimme alkukevästä 2022 uuden vastuullisuusohjelman ravintolapalveluille. Kaikki ohjelmaan kirjatut vastuullisuustavoitteemme ohjaavat ISS:n yhteiseen tavoitteeseen: olemme hiilineutraali yritys vuonna 2035. Ravintolapalveluille on asetettu seuraavat tavoitteet: ruokahävikin määrän vähentäminen, vastuullisten hankintojen tekeminen elintarvikkeiden, kertakäyttöastioiden ja ravintoloissa käytettävien puhdistusaineiden osalta sekä hiilidioksidipäästöjen vähentäminen muun muassa kasvisruoan menekkiä lisäämällä.

Vuonna 2022 ISS:n ravintolapalveluissa tarkastettiin vastuullisuusohjelman mukaisesti hankintojemme vastuullisuutta sekä koulutettiin ja opastettiin ravintoloita ruokahävikin määrän säännöllisessä kirjaamisessa ja vähentämisessä. Keskityimme luomaan ruokahävikin seurannasta jokapäiväistä ja säännöllistä kaikissa ISS:n ravintolakohteissa. Ruokahävikin mittaamiseen ja kirjaamiseen käytämme ravintoloissa digitaalista järjestelmää.

Vuonna 2022 korona vaikutti edelleen henkilöstöravintoloiden ja korkeakouluravintoloiden asiakasmääriin. Suunnitelma koronartuntojen ehkäisemiseksi oli edelleen voimassa ravintoloissa vuonna 2022, ja tehostetuilla puhdistustoimenpiteillä ja ravintolakohtaisilla konseptimuutoksilla pyrimme luomaan kaikille asiakkaillemme turvallisia lounaskokemuksia.

#### **Luomme kestävää ruokakulttuuria**

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

- Kestävät raaka-ainevalinnat ja niiden jäljitettävyyden muodostavat perustan ISS:n toiminnalle.
- Valmistamamme ruoka on turvallista, ja tunneemme käyttämiemme raaka-aineiden alkuperän.
- Käytämme kotimaisia raaka-aineita, lähi- ja luomutuotteita sekä erilaisia sertifoituja raaka-aineita.
- Käyttämämme kalatuotteet ovat WWF:n suositusten mukaisia tai MSC- ja ASC-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 ryyporsasta 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.

Vuonna 2022 liityimme mukaan Turun yliopiston ja Luonnonvarakeskuksen koordinoimaan *Hiililounas*-hankkeeseen, jonka tarkoitus on tuottaa hiilijalanjälkitietoa kotimaisista kasviproteiineista ja kehittää ravitsemukseltaan täysipainoisia ja hiilijalanjäljeltään pienempiä lounasruoka-annoksia. Hanke jatkuu vuoden 2023 syksyllä asti.

Ravintoloissamme suositaan kotimaista lähiruokaa, luomuruokaa sekä erilaisia sertifoituja tuotteita, ja kaikki raaka-aineemme ovat jäljitettävissä. Vuonna 2022 liityimme mukaan *Luomutetaan ruokapalvelut* (LuRu)-hankkeeseen, joka jatkuu vuoteen 2024 asti. LuRu-hankkeen tavoite on tuottaa ruokapalveluille konkreettisia malleja luomun käytön lisäämiseksi ruokalistalle ilman hankintakustannusten nousua sekä lisätä vuoropuhelua ketjun toimijoiden välillä. Tavoitteena on lisätä luomun käyttöä vähintään 25



prosenttiin hankkeen aikana, mikä on myös Suomen hallituksen sekä maa- ja metsätalousministeriön uuden luomuohjelman tavoite vuoteen 2030 mennessä.

### **Terveellinen ravinto**

Terveellisen ja ilmastoystävällisen ruokavalion perusta koostuu kasvikunnan tuotteista, täysjyväviljasta ja rasvattomista maito- tai kasvisjuomavaihtoehdoista. Ilmastoystävällinen ruokavalio sisältää kohtuudella eläinkunnan tuotteita. ISS:n ravintolapalveluissa ohjaamme asiakkaita terveellisiin ja kestäviin ruokavalintoihin tarjoamalla tuoreet ja sesonginmukaiset kasvikset ennen lämmintä pääruokaa ja kasvisruokavaihtoehdon ennen liharuokaa. Ohjaamme asiakkaita myös lautasmallilla eli valitsemaan lautasen puolilleen kasviksia ja täyttämään neljänneksen hiilihydraateilla ja neljänneksen proteiineilla.

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

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

### **2.3.5 Kiertotalouspalvelut**

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

Vuoden 2022 aikana neuvoimme asiakkaitamme uuden heinäkuussa voimaan tulleen jätelain erilleen kerättävien jätteiden määrävetoissa ja teimme konkreettisia asiakaskohtaisia toimenpidesuunnitelmia kiertotalouden parantamiseksi. Olemme käyneet läpi asiakkaidemme kanssa erityisesti biojätteen kierrätyksen merkitystä, mikä ei vain paranna kierrätysastetta vaan myös Suomen energiaomavaraisuutta.

Etsimme jatkuvasti yhdessä asiakkaidemme kanssa ratkaisuja jätteiden määrän vähentämiseksi ja uudelleen käytettävien materiaalien kierrättämiseksi. Tärkeä osa palveluratkaisuumme on jätteiden sisälogistiikkapalvelu, joka tehostaa kohteen kierrätystä sekä minimoi jätteiden kuljetuksista aiheutuvia CO<sub>2</sub>-päästöjä. ISS:n ympäristöhoitajilla on tärkeä rooli asiakkaan henkilökunnan ja jätekuljettajien välillä jätehuoltoketjun tehokkuuden varmistamisessa ja jatkuvassa palvelun kehittämisessä. Vuoden 2022 aikana keräsimme asiakkuuksistamme yli 100 eri jätteettä, jotka kaikki vietiin turvallisesti jatkokäsittelyyn. Oikein lajitellut ja puhtaat raaka-aineet jalostetaan uusiksi tuotteiksi ja energiatuotantoon, mikä vähentää merkittävästi neitseellisten raaka-aineiden käyttöä ja siitä aiheutuneita päästöjä. Vuonna 2022 asiakkuuksiemme materiaalihyötykäyttö oli 67,2 prosenttia. Raportointityökalun avulla asiakkaamme voivat seurata omia jätetietojaan, ja monipuolinen raportointi tukee asiakkaitamme viranomaisraportoinnissa, vastuullisuusraportoinnissa sekä jätehuollon kehittämisessä. Vuoden 2021 alusta lähtien asiakkaamme ovat päässeet seuraamaan ja arvioimaan raportointityökalussa jätehuollon hiilijalanjälkeä ja huomioimaan sen omassa hiilijalanjälkilaskennassaan.

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

---

*Kaikki terveydenhuolto-, koulu- ja päiväkotikohteemme kuuluvat Sydänmerkki-aterioita tarjoaviin kohteisiin.*

---

---

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

---

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

## Kaikkien toimijoiden yhteistyö pienentää jätetuollon hiilijalanjälkeä ja kasvattaa hiilikädenjälkeä

1

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



8

Yhteistyössä asiakkaan kanssa mietimme keinoja jätteen vähentämiseksi ja kierrätyksen parantamiseksi.

2

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



7

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

3

Kiinteistön käyttäjät lajittelevat toiminnastaan syntyvät jätteet.

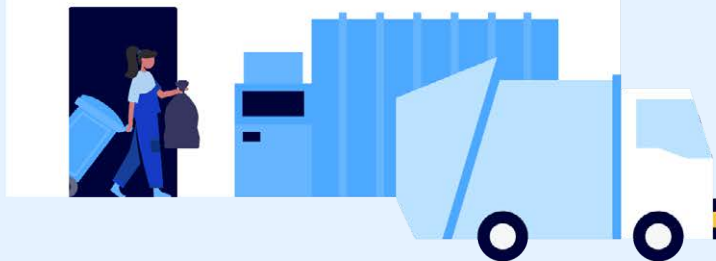


6

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

4

ISS:n henkilökunta vie jätteet keskitettyyn jätepisteeseen.



5

Materiaalit ja jätteet noudetaan ISS:n jätetuollon kumppanin kalustolla.



Heinäkuussa voimaan astunut jätelainsäädäntö velvoittaa yrityksiä kierrättämään entistä paremmin. Jätteiden lajittelu ja kierrätys ovat ISS:llä arkipäivää. ISS auttaa juurruttamaan jätteiden lajittelun ja kierrätyksen myös osaksi asiakkaiden arkea.

---

Uusi jätelainsäädäntö velvoittaa yritykset lajittelemaan ja kierrättämään, jos jätteiden viikottaiset kilomäärät ylittävät uudistuksessa määritetyt rajat.

Yritykset ovat velvollisia kierrättämään, kun biojätettä syntyy viikossa yli 10 kiloa, pakkausmuovia, pahvia ja metallia yli viisi kiloa ja lasia yli kaksi kiloa. Rajat ovat tiukat – esimerkiksi lasijätteessä viikottainen määrä ylittyy jo 15 pienestä lasipullosta.

ISS:llä on kierrätetty jo pitkään, mutta uuden jätelainsäädännön myötä on huolehdittu, että kierrätys on ajan tasalla myös asiakaskohteissa. ISS ei ainoastaan käsittele asiakkaalta syntyvää jätettä, vaan tuo kehitysideoita lajitteluun ja kierrätykseen. Impact Managerina toimiva **Hanna Bradley** on ollut kollegoineen mukana pitämässä huolta, että lainsäädäntö juurrutetaan jokaiseen ISS:n tuottamaan palveluun ja työprosessiin.

– On hienoa, että kierrätykseen kiinnitetään huomiota myös valtion ja lainsäädännön tasolla, Bradley sanoo.

Bradleyn työnkuvaan kuuluu seurata ajankohtaisia ilmiöitä ja osallistua uusien, ISS:n kiertotaloutta tulevien ratkaisujen kehittämiseen. Hän pitää tärkeänä, etteivät yritykset yritä ratkaista ympäristöasioissa kaikkia ongelmia yksin, vaan ottavat mukaan eri alojen asiantuntijoita.

– Meillä on ISS:llä asiantuntemusta, innostusta ja halua kehittää lajittelua ja kierrätystä sekä opastaa asiakkaita entistä vastuullisempiin ratkaisuihin.

ISS pilotoi, toteuttaa ja seuraa uusia vastuullisia ratkaisuja. Jos tilanne sitä vaatii, osataan myös vaihtaa suuntaa.

Toimivan lajittelun edellytyksiä ovat selkeät ohjeistukset ja merkinnät, sillä jätteiden kiertokulusta vastaa lopulta henkilö, joka laittaa jätteen jäteastiaan.

ISS:n pääkonttorin Floor Host **Kati Cetin** pitää huolen, että ohjeistukset ovat ajan tasalla ja työntekijät tietävät, minne eri jätteet kuuluu lajitella. Kun jäteastiat alkavat täytyä, Cetin kuljettaa ne lastauslaiturilla sijaitsevaan kierrätyspisteeseen, josta ne haetaan eteenpäin.

– Kaikki sisään tuleva pakkausmateriaali muuttuu hyvin nopeasti jätteeksi. On tärkeää ohjeistaa esimerkiksi tavarantoimittajia pakkaamaan tuleva materiaali eri tavalla, jotta säästytään turhilta pakkauksilta, Cetin opastaa.

Asiakaskohteissa työskentelevät ISS:läiset huolehtivat muun muassa jätehuoltoketjun sujuvasta toiminnasta, opastavat asiakkaita ja nostavat esille kierrätyksen kehityskohteita. Usein he myös pystyvät arvioimaan asiakasta paremmin, kuinka paljon ja minkälaista jätettä syntyy, sillä he tyhjentävät jäteastiat.

– Koemme tärkeäksi antaa asiakkaillemme palautetta lajittelusta ja kierrätysratkaisuista, Bradley sanoo. Hänen mielestään lajittelusta on tehtävä osa työskentelyprosesseja, jotta se ei jää erilliseksi asiaksi, jonka tekemiseen työntekijöitä pitää motivoida erikseen.

Bio- ja energiajätteiden lajittelu lisää myös Suomen energiaomavaraisuutta. Oikein kierrätetystä biojätteestä saadaan ravinteikasta lannoitetta, maanparannusainetta tai biokaasua. Biokaasusta tuotetaan omavaraisesti sähköä ja lämpöä, mikä vähentää fossiilisten polttoaineiden tarvetta.

– Siksi Suomessa pitäisi kierrättää vielä nykyistäkin paremmin. Jätteiden vähentäminen ja oikeaoppinen lajittelu on helppo ekoteko muiden vastuullisuustekojen joukossa. On hyvä muistaa myös, että energiajätteen polttotehokkuus vähenee, jos märkää biojätettä lajitellaan poltettavan jätteen sekaan, Bradley sanoo.

Lajittelun ja kierrättämisen lisäksi Bradley toivoo, että yritykset kiinnittäisivät enemmän huomiota siihen, mistä ja kuinka paljon jätettä syntyy.

– Toivoisin näkeväni yhä enemmän jätteen määrän vähentämistä ensisijaisena tavoitteena. Tärkeitä ovat myös erilaiset kierrätysinnovaatiot, sillä mitä enemmän pidämme materiaaleja kierrossa sen parempi ympäristölle.

## 3.0

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

Henkilöstö on yrityksemme tärkein voimavara. Ammattitaitoiset osaajamme tekevät toimintamme tarkoituksen todeksi: he luovat tiloja, joissa on hyvä olla ja tekevät näin maailmasta toimivan. Arvostamme erilaisuutta ja monimuotoisuutta, huolehdimme ammattilaistemme hyvinvoinnista ja turvallisuudesta sekä kannustamme jatkuvaan oppimiseen ja kehittymiseen. Koulutus- ja valmennusohjelmien avulla tuemme henkilöstömme urapolkuja.

### 3.1

## Luotettava ja turvallinen työpaikka

---

*ISS:n kilpailukyky syntyy osaavien työntekijöiden ammattitaidosta ja hyvinvoinnista.*

---

ISS panostaa voimakkaasti toimintansa vastuullisuuteen, läpinäkyvyyteen ja tasapuolisuuteen. Yhtiö on sitoutunut noudattamaan lakeja ja asetuksia sekä omalle toiminnalleen asettamia vastuullisuuskriteerejä. Työntekijöidemme henkilökorttiin on liitetty veronumero osoituksena työnantajavoittojen 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 7 910 työntekijää edustavat sataa eri kansallisuutta, ja iältään he ovat 16–76-vuotiaita. ISS edistää toiminnassaan tasa-arvoa, monimuotoisuutta ja yhdenvertaisuutta tavoitteellisesti ja pitkäjänteisesti. Tasa-arvoinen ja yhdenvertainen työyhteisö heijastaa yhtiön arvoja, joita ovat yhtenäisyys, rehellisyys, yrittäjäys, vastuullisuus ja laatu. Syrjintä on ISS:llä ehdottomasti kielletty, ja sitä pyritään torjumaan kaikilla osa-alueilla.

### 3.1.1 Työnantajalupaus

---

*Tavoitteemme on tarjota monimuotoinen ja turvallinen työympäristö, joka tukee jokaisen työntekijän henkilökohtaista kehitystä ja urapolkua.*

---

Työntekijöiden arvostaminen on yksi yritys vastuullisuutemme keskeisistä periaatteista. Sitoudumme luomaan turvallisia ja kestäviä työpaikkoja, jotka edistävät ympäristön kestävyyttä ja joissa jokainen voi tuntea olevansa osa yhteisöä ja tehdä merkityksellistä työtä. ISS:n työnantajalupaus korostaa jokaisen ISS:läisen oikeutta löytää paikkansa, olla oma itsensä ja luoda oma polkunsä.

Tavoitteemme on tarjota monimuotoinen ja turvallinen työympäristö, joka tukee jokaisen työntekijän henkilökohtaista kehitystä ja urapolkua. Meillä on korkeat työterveyden ja työturvallisuuden standardit, ja edistämme työntekijöiden fyysistä ja henkistä hyvinvointia. Pyrimme lisäämään yhdenvertaisuutta ja monimuotoisuutta ja toivomme työnhakijoita kaikista taustoista ja kyvykkyyksistä.

Olemme *placemakereita*, jotka haluavat tehdä maailmasta paremman. Sitoudumme tekemään asiakkaidemme elämästä entistä helpompaa, tuottavampaa ja mukavampaa – monin tavoin ja monella tasolla. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että kannustamme työntekijöitämme tekemään ympäristötekoja ja tarjoamme heille mahdollisuuksia kehittää tietoisuuttaan ympäristöasioissa. Yhdessä edistämme ympäristön kestävyttä ja luomme tiloja, joissa on hyvä olla.

Meillä tulokset saavutetaan yhteistyöllä. Uskomme yhteenkuuluvuuteen ja siihen, että jokaiselle löytyy paikkansa. ISS:llä työntekijät ovat osa arvostettua, monimuotoista ja globaalia yhteisöä, jossa jokainen saa olla oma itsensä. Olemme ylpeitä siitä, että voimme tarjota työpaikan, jossa jokainen työntekijä voi tuntea olonsa turvalliseksi, arvostetuksi ja kunnioitetuksi ja jossa jokainen voi saavuttaa täyden potentiaalinsa. Olemme *paikka juuri sinulle*.

### 3.1.2 Tietosuoja ISS:llä

Vastuullisena työnantajana ja palveluntarjoajana ISS suhtautuu hyvin vakavasti myös velvollisuuteensa käsitellä henkilötietoja turvallisesti ja asianmukaisesti. ISS-konserni on luonut globaalin tietosuojapolitiikan, joka antaa vahvan perustan kaikille ISS:n kansallisille toimijoille ja sidosryhmille.

Varmistaakseen tietosuojasääntöjen noudattamisen maailmanlaajuisesti ISS on nimittänyt konsernin tietosuojavastaavan (*Group Data Protection Manager, Group DPM*). Tämän lisäksi kaikilla mailla, jotka toimittavat itse ISS:n palveluja, on oltava nimetty paikallinen tietosuojavastaava (*Local Data Protection Manager, Local DPM*). ISS-konsernin Privacy-yksikön tehtävänä on tukea kansallisia toimijoita tietosuojapolitiikan toteuttamisessa sekä asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa.

ISS Palvelut Oy ja sen sisaryhtiöt panostavat merkittävästi resursseja tietosuoja-asioiden asianmukaiseen hoitamiseen ja kehittää toimintatapojaan jatkuvasti. Suomessa tietosuoja-asioista vastaa paikallisen DPM:n lisäksi myös tietosuoja tiimi, jonka tehtävänä on jatkuvasti arvioida nykyisiä käytänteitä ja seurata kehittyvää lainsäädäntöä.

---

*Globaali tietosuojapolitiikka antaa vahvan perustan kaikille ISS:n kansallisille toimijoille ja sidosryhmille.*

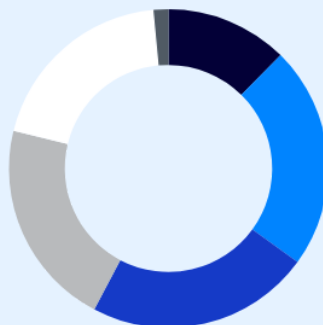
---

### 3.1.3 Henkilöstö lukuina 2022

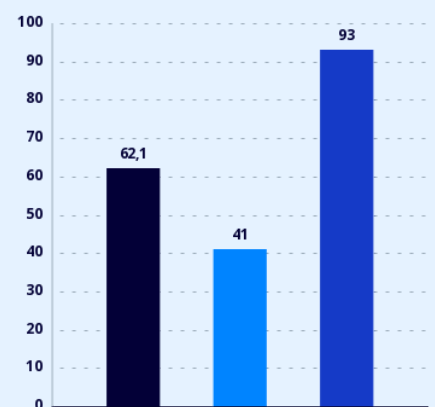
Henkilöstön jakauma sukupuolen mukaan



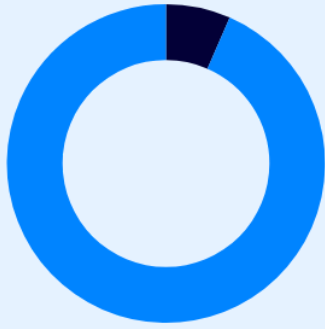
Henkilöstön ikäjakauma



Työsuhteiden kesto



### Määräaikaiset ja vakituiset työntekijät



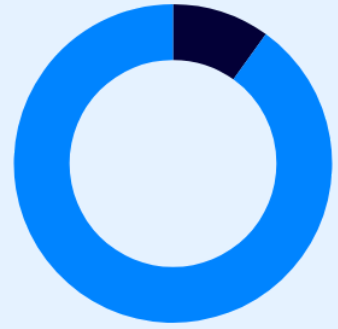
■	Määräaikaiset työntekijät	519
■	Vakituiset työntekijät	7 391

### Osa- ja kokoaikaiset työntekijät



■	Osa-aikaiset työntekijät	2 962
■	Kokoaikaiset työntekijät	4 948

### Toimihenkilöt ja työntekijät



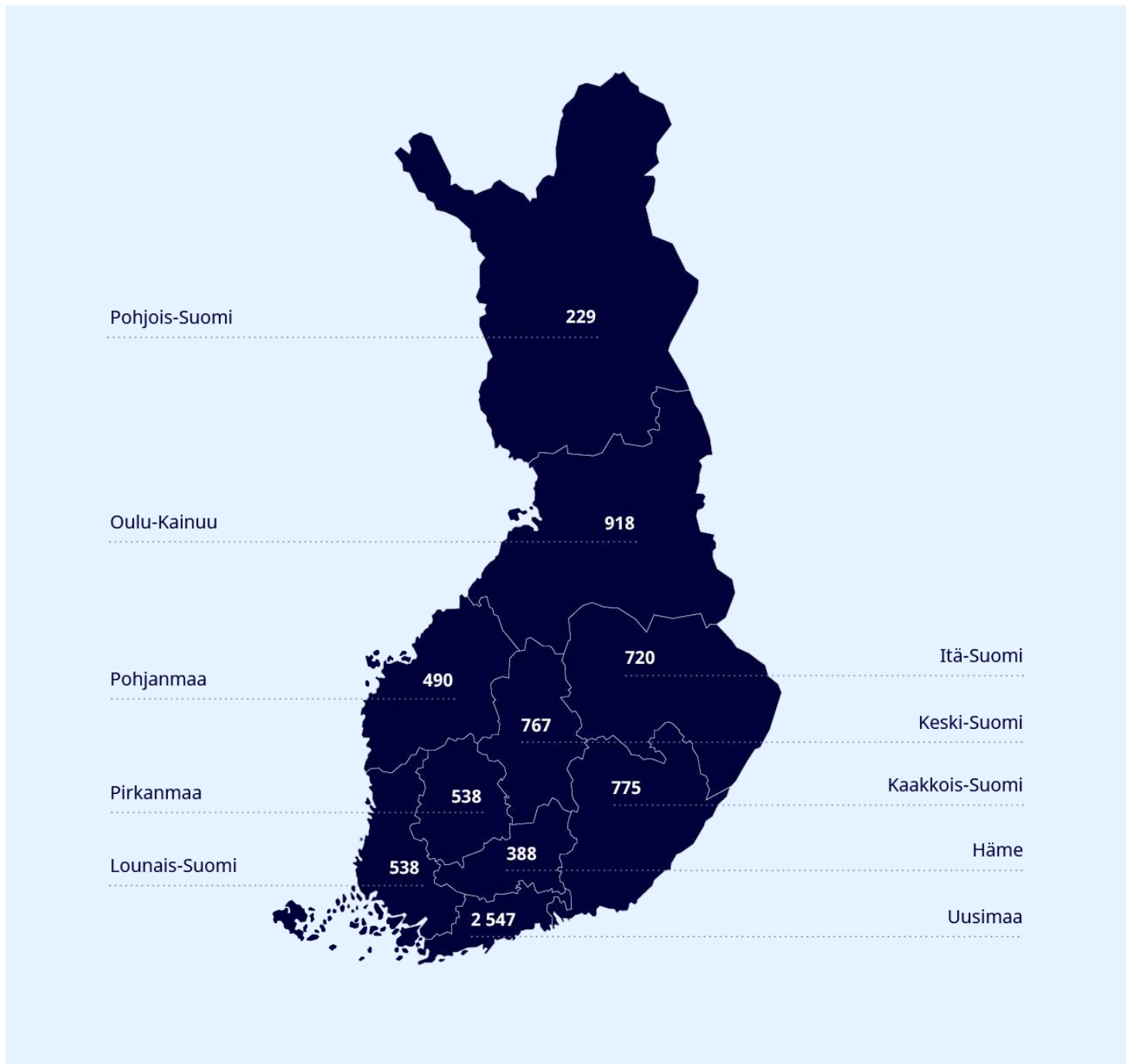
■	Toimihenkilöt	785
■	Työntekijät	7 125

### Henkilöstön määrä palveluittain



■	Siivouspalvelut	4 805
■	Kiinteistöhuolto	860
■	Tekniset palvelut	681
■	Ravintolapalvelut	444
■	Työpaikkapalvelut	180
■	Turvapalvelut	283
■	Toimihenkilöt	657

### Henkilöstön määrä alueittain



### 3.2

## Työhönoton periaatteet

---

*Tavoitteenamme on tarjota jokaiselle työntekijälle hänen elämäntilanteeseensa sopiva työsuhde.*

---

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

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



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

3.3

## Henkilöstön hyvinvointi

---

*Henkilöstömme terveysturvallinen työskentely on ensiarvoisen tärkeä osa strategiaamme.*

---

ISS on palveluntuottaja, jonka kilpailukyky rakentuu osaavien työntekijöiden tiedoista, taidoista, motivaatiosta ja kokonaisvaltaisesta työhyvinvoinnista. Henkilöstömme terveysturvallinen työskentely on ensiarvoisen tärkeä osa strategiaamme.

Terveys-, turvallisuus- ja työkykyjohtamisemme perustuvat vahvaan esihenkilötyöhön sekä ennakkointiin, 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.

└ SULJE CASE

ISS tukee mielen hyvinvointia ja rohkaisee puhumaan siitä



ISS on ottanut mielen hyvinvoinnin koko työyhteisön yhteiseksi asiaksi, johon halutaan panostaa. Tunnustuksena hyvinvoinnin esille nostamisesta ISS on saanut jo toistamiseen Hyvän mielen työpaikka -merkin.

---

ISS:n työhyvinvointijohtaja **Sari Vainikkala** ja MIELI ry:n suunnittelija **Sirpa Väänänen** istuivat keskustelemaan ISS:stä hyvän mielen työpaikkana. ISS on värikäs, sataa eri kansalaisuutta edustava työyhteisö, jossa monimuotoisuus ymmärretään laajasti ja se on vahvasti mukana yrityskulttuurissa.



- Suurin osa ISS-läisistä tekee keskiraskasta työtä, jossa eniten poissaoloja syntyy tuki- ja liikuntaelinvaikeuksista. Kuitenkin myös mielen asiat ovat nousseet meillä yhä useammin esille, ja työn henkiseen kuormittavuuteen halutaan kiinnittää entistä enemmän huomiota, Vainikkala kertoo.

- Mielenterveys on sellainen asia, jota yhdelläkään organisaatiolla ei ole varaa jättää huomiotta, Väänänen sanoo.

Vuonna 2020 lanseerattu *Hyvän mielen työpaikka* -merkki on tunnustus työyhteisöille, jotka ponnistelevat paremman työelämän puolesta. Alunperin sosiaali- ja terveysministeriön hankkeessa kehitetyn merkin avulla pyritään löytämään uusia keinoja vähentää työntekijöiden psykososiaalisia kuormitustekijöitä ja saada organisaatiot pysähtymään mielenterveyden äärelle.

- Hanke on ainutlaatuinen, eikä sen kaltaista olla aiemmin tehty Suomessa, kertoo Väänänen, joka vastaa Hyvän mielen työpaikka -merkin kehittämisestä ja ylläpitämisestä.

Väänänen mielestä suomalaisessa työelämässä osataan arvostaa mielenterveyttä. Merkin takana onkin ajatus vahvistaa jo olemassa olevaa hyvää organisaatioissa.

- Hyvän vahvistaminen on tärkeää, sillä se voi helposti unohtua kiireisessä työelämässä, Vainikkala painottaa.

Tähän mennessä on myönnetty yli 50 Hyvän mielen työpaikka -merkkiä ja noin kymmenen työyhteisöä on saanut merkin jo toista kertaa. Yksi niistä on ISS, joka on ottanut mielenterveyden osaksi yrityksen strategiaa.

Saadakseen merkin yrityksen tulee täyttää paitsi työlainsäädännön kriteerit, myös johtaa mielenterveyden edistämistä suunnitelmallisesti ja tukea mielenterveyttä työpaikan arjen käytännöllä sekä erilaisissa elämäntilanteissa.

- On tärkeää, että yritysjohto on kiinnostunut työntekijöiden hyvinvoinnista ja osaa ottaa päätöksenteossa huomioon, minkälaisia vaikutuksia päätöksillä voi olla työntekijöiden mielenterveydelle, Väänänen sanoo.

ISS:llä työhyvinvointi on huomioitu johtamisessa muun muassa esimieskoulutuksissa ja työhyvinvoinnin johtamisen vuosikellolla, johon kuuluu tapaamisia työterveyden ja ISS:n oman työhyvinvointitiimin kanssa. Tapaamisissa kartoitetaan niin esimiehen kuin hänen tiimensä jaksaminen, jotta jokainen yksilö tulisi huomioituksi.

- Meillä on lähdetty rohkaisemaan henkilöstöä mielen hyvinvoinnista puhumiseen ja pyritty vahvistamaan työntekijöiden hyvinvointia. Olemme tehneet paljon työhyvinvoinnin eteen, mutta valmiita emme vielä ole. Toivon kuitenkin, että tulevaisuudessa voisimme ISS:llä puhua arkisesti mielenterveydestä, Vainikkala pohtii.

Toisin kuin perinteisiin hyvinvoinnin ja terveyden teemoihin, mielenterveyteen liitetään herkästi häpeää ja asioista on usein vaikea puhua.

- Ihminen on kononaisvaltainen, eikä kukaan meistä ole huippuedossa. Se mitä tapahtuu ihmisen yksityiselämässä, saattaa heijastua myös työpaikalle ja vastaavasti työmurheet kulkeutua kotiin. Hyvin toimiva työn arki vahvistaa voimavarojamme, jolloin kestämmme hetkellisesti melko suurtaakin kuormitusta. Kenelle tahansa meistä voi elämässä tulla eteen tilanteita, jolloin omat voimat eivät enää riitä. Tuen tarjoaminen on silloin etu niin työntekijälle kuin työnantajallekin, Väänänen sanoo.

Mielenterveys koskettaa kaikkia, sillä jokaisella on mielenterveyttä. Se on erottamaton osa hyvinvointia ja terveyttä. Näin merkityksellisestä aiheesta olisi hyvä opetella puhumaan yhtä luontevasti, kuin puhumme muistakin arkeen kuuluvista asioista.

Hyvän mielen työpaikka -merkki on ISS:lle arvokas osoitus siitä, että mielen asioista ollaan kiinnostuneita ja toimintatapoja halutaan parantaa.

### 3.3.1 Työterveyshuolto

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

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

ISS ja työterveyshuolto ovat kehittäneet prosesseja aktiivisesti, ja yhteistyön painopisteet ovat siirtyneet entistä enemmän ennaltaehkäisevään terveysturvallisen työskentelyn varmistamiseen.

Vuonna 2022 jatkettiin ja vakiinnutettiin edelleen tilapäisten työjärjestelyiden hyödyntämistä koko ISS:llä. Työterveyshuolto suositteli aktiivisesti tilapäisiä työjärjestelyjä sairauspoissaolojen sijaan. Tilapäiset työjärjestelyt ovat kaikkien etu silloin, kun sairaus, vika tai vamma ei estä kokonaan työn tekemistä.

ISS:n henkilöstöstä yli 85 prosenttia käyttää digitaalisia työterveyshuollon palveluratkaisuja.

### 3.3.2 Työhyvinvointi ISS:llä

Työhyvinvointi nähdään ISS:llä tärkeänä strategisena painopistealueena, jotta henkilöstömme pystyy lunastamaan palvelulupauksemme asiakkaillemme. Hyvällä työhyvinvoinnilla luodaan henkilöstölle iloa, yhteisöllisyyttä ja hyviä toimintatapoja arkityöhön. Hyvin johdettu työhyvinvointi lisää työtyytyväisyyttä, alentaa henkilöstökustannuksia, lisää tuottavuutta ja kilpailukykyä sekä tuottaa hyvää palvelua asiakkaillemme.

Vuonna 2021 otettiin käyttöön ISS Palveluiden oma työkyky- ja työhyvinvointijohtamisen toimintajärjestelmä ISS Polku tukemaan esihenkilöiden, HR:n ja yhteistyötahtojen saumatonta yhteistyötä työkykyprosessissa. Vuonna 2022 järjestelmän raportointikokonaisuutta kehitettiin edelleen tukemaan liiketoimintaa.

Tuki- ja liikuntaelinsairaudet aiheuttavat edelleen eniten työkyvyttömyyttä ISS:llä. Vuonna 2019 käynnistetty TULE-hanke on jalostunut pysyväksi yhteistyömalliksi työterveyshuollon ja ISS:n välille. Panostus tuki- ja liikuntaelinsairauksien ehkäisyyn sekä prosessin tarkastelu uudesta näkökulmasta ovat osoittautuneet oikeiksi toimenpiteiksi kaikilla seuratuilla mittareilla. Vuonna 2021 tuki- ja liikuntaelinsairauksista aiheutuneita poissaoloja ja oli 7 563 päivää vähemmän kuin vuonna 2020 ja vuonna 2022 puolestaan 5 200 päivää vähemmän kuin vuonna 2021. Yhteistyömallilla on saavutettu merkittäviä säästöjä sairauspoissaoloissa.

#### Mielen hyvinvointi

Vuonna 2022 kehitimme ISS Mielikuntoon -toimintamallia entistä toimivammaksi. Korona toi entistä tärkeämmäksi huolehtia henkilöstön jaksamiseen, oman hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja henkiseen selviytymiseen liittyviä asioita.

ISS:lle myönnettiin vuonna 2022 toisen kerran MIELI Suomen Mielenterveys ry:n Hyvän mielen työpaikka -merkki. Kriteereinä merkille oli muun muassa, kuinka ISS työyhteisönä johtaa suunnitelmallisesti mielenterveyden edistämistä, vahvistaa mielenterveyden voimavaroja ja puuttuu epäkohtiin.

#### Muu työhyvinvoinnin tukeminen

ISS:llä toteutettiin useita yksittäisiä työhyvinvointia tukevia interventioita, muun muassa siivouksen palveluliiketoiminnan 85 esihenkilön työnohjauksellinen valmennus Mielissään työssä sekä useita työhyvinvointihankkeita eri avainasiakkuuksissa.

Järjestimme myös webinaareja, joiden aiheina olivat Päihdehaitat hallintaan, Hyvä arki kriisien keskellä, Uni ja palautuminen sekä Ennaltaehkäisevää käytännön ergonomiaa.

Lisäksi vuoden 2022 aikana julkaistiin useita artikkeleita työhyvinvointiin liittyen sekä hyvinvointivinkejä eri viestintäkanavissa kuukausittain.

Liiketoiminnan, työsuojelun ja luottamustoimen kanssa tarkastelimme ja uudistimme ISS:n varhaisen tuen mallia vastaamaan tämän päivän työelämän vaatimuksia.

Esihenkilön johtamisen tueksi teimme yhteistyössä Muutostaito Oyn kanssa koulutuksellisen pelin vaativien keskustelujen tueksi. Pelistä toteutettiin lautapelimalli sekä digitaalinen peliratkaisu.

#### Sairauspoissaolot

Sairauspoissaolojen seuranta ja työhyvinvoinnin johtaminen kuuluvat ISS:llä jokaisen liiketoiminnan johtoryhmän ja esihenkilön perusjohtamistyöhön. Jokainen esihenkilö ymmärtää työkykyjohtamisen vaikutukset sairauspoissaoloihin ja henkilöstökustannuksiin.

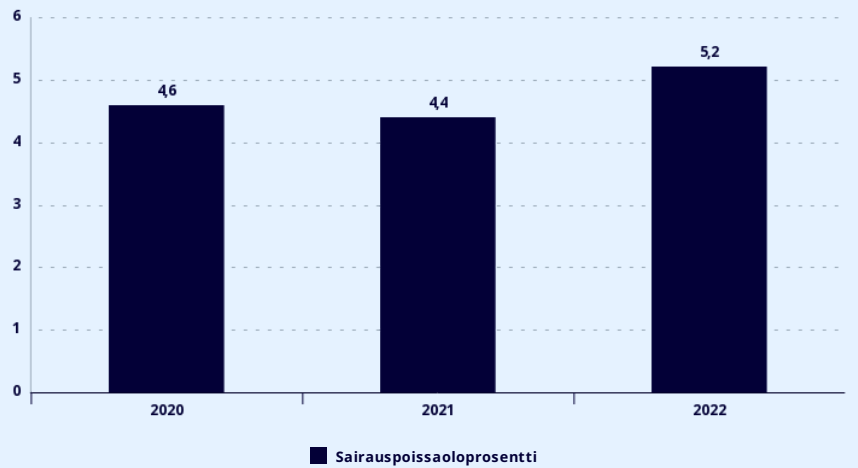
Koronapandemiasta sekä syksyn laajoista infektiotartunnoista johtuen poissaoloihin johtaneiden sairastumisten määrä kasvoi vuonna 2022. Toimivien sairauspoissaolojohtamisen prosessien sekä hyvän esihenkilötyön ansiosta sairauspoissaolojen lisääntyminen pysyi maltillisena. Sairauspoissaoloprosenttimme oli 5,2.

---

*Panostus tuki- ja liikuntaelinsairauksien ehkäisyyn on osoittautunut oikeaksi toimenpiteeksi kaikilla seuratuilla mittareilla.*

---

## Sairauspoissaolot



Sairauspoissaolo on sairauspoissaolojen osuus teoreettisesta säännöllisestä työajasta.

└ SULJE CASE

Näillä opeilla jaksaa eläkeikään saakka!



ISS tarjoaa työntekijöilleen hyvinvointivalmennusta, joka antaa eväät kokonaisvaltaiseen jaksamiseen. Kolme kuukautta kestävä valmennus ennaltaehkäisee tuki- ja liikuntaelinoireita sekä työkyvyttömyyttä.

Suurin osa ISS:n työntekijöistä tekee aktiivista ja fyysistä työtä, johon kuuluu paljon toistoja, myös yksipuolisia. Sairauspoissaoloja ja työkyvyttömyyttä aiheuttavat etenkin tuki- ja liikuntaelimestön vaivat.

Näitä ehkäisemään ISS loi hyvinvointivalmennuksen, johon ISS:llä runsaat kymmenen vuotta sitten tavanneet työkaverit **Markku Halonen**, **Marju Karlström**, **Jonna Mikkonen** ja **Vesa Ruusunen** osallistuivat viime talvena.

– Hyvinvointi on mielestäni pitkälti tiimityötä siinä missä työn tekeminenkin. Hyvinvointi pitäisi muistaa ottaa huomioon kaikessa työnteossa, kiinteistön ylläpidon asiantuntijaroolissa työskentelevä Halonen kertoo.

Fysioterapeutti **Mikko Kasken** ohjaamassa keskustelumuotoisessa hyvinvointivalmennuksessa valmennettavat saivat tuoda esiin heille tärkeitä aiheita. Ryhmässä oli helppo puhua henkilökohtaisistakin asioista, sillä työkaverit ovat entuudestaan läheisiä.

Porukasta monipalvelutyöntekijänä ja pääluottamusmiehenä työskentelevä Mikkonen on kiinnittänyt huomiota työtapoihinsa. Eryteisesti siivouksessa hän toistaa jatkuvasti yksipuolisia liikkeitä.

– Esimerkiksi mopatessa pitäisi muistaa tehdä välillä käsien puolenvaihto, jotta liikkeet eivät jää yksipuolisiiksi, Mikkonen sanoo.

Työergonomiaan on syytä kiinnittää huomiota myös istumatyössä. Pohjois-Suomen alueen työsuojeluvaltuutettuna toimiva Karlström istuu työnsä puolesta pitkiä aikoja palaverissa ja auton ratissa. Viimeksi haastattelua edeltävänä päivänä mittariin on tullut neljä tuntia ajoa Kemistä Kuusamoon.

Kaski laati jokaiselle osallistujalle henkilökohtaisen kunto-ohjelman. Istumatyötä tekevä Karlström halusi kiinnittää huomiota niska- ja hartiaseudun lihaksiin, jotta tietokoneen äärellä ja auton ratissa syntynyt rasitus helpottaisi.

Kolme kuukautta kestäneen valmennuksen aikana Karlström huomasi kuntonsa kohonneen. Onnistumisen tunne on motivoinut häntä jatkamaan treeniohjelmaa myös valmennuksen päätyttyä.

Vuodenvaiheessa kiinteistömanagerin tehtävästä työprosessien digitalisoitumista kehittämään siirtyneelle Ruususelle treeniohjelma toi puolestaan uuden harrastuksen.

– Innostuin kuntosalista niin paljon, että olen jatkanut salilla käyntiä kaksi kertaa viikossa. Puoli vuotta sitten en olisi uskonut, jos joku olisi sanonut, että nyt minulla on kuntosalijäsenyys.

Valmennuksessa nousi esiin, että valmennettavat saattoivat työpäivien kiireessä jättää lounaan välistä ja suoriutua päivän tehtävistä kahvin voimin. Ruokapäiväkirjan avulla Kaski selvitti osallistujien henkilökohtaisia ruokailuun liittyviä tarpeita ja auttoi heitä pitämään kiinni oikeanlaisesta ruokailurytmistä.

– Havahduin vasta valmennuksessa siihen, että olen aiemmin saattanut suoriutua päivästä muutamalla kupillisella kahvia ja syönyt kunnolla vasta illalla, Halonen kertoo.

Kun ruokailutottumukset ovat kohdallaan, voidaan huomio seuraavaksi kiinnittää ravinnon laatuun: riittävään määrään hiilihydraatteja, rasvaa ja proteiinia. Kuntosalitreeneistä innostunut Ruusunen sai valmennuksesta oppeja myös ruokailutottumuksiin. Nyt hän lisää aterioihin proteiinia – esimerkiksi raejuustoa iltapalaan.

Hyvinvointi on pitkälti tiimityötä, ja hyvä porukka auttaa pitämään motivaation yllä. Valmennuksesta inspiroituneina Karlström ja Mikkonen ovat ottaneet käyttöön säännölliset kävelypalaverit.

– Valmennus toimi askeleena kohti oikeaa suuntaa. Parasta on, että sen opit ovat jääneet osaksi arkea, Karlström kertoo.

### 3.4

## Työturvallisuus

---

*Turvallisuus on ISS:n tapa tehdä työtä; turvallisuus ei ole vaihtuva prioriteetti, vaan arvo.*

---

Globaali työturvallisuus- ja työterveysvisiomme on 100. Numero yksi tarkoittaa, että meidät on tunnistettu alan parhaaksi toimijaksi työturvallisuus- ja työterveysasioissa. Nollat tarkoittavat, että meillä ei tapahdu kuolemaan johtavia tai vakavia onnettomuuksia. Toteutamme visiotamme systemaattisen turvallisuustyön avulla. Turvallisuus on ISS:n tapa tehdä työtä; turvallisuus ei ole vaihtuva prioriteetti, vaan arvo.

Työturvallisuusjohtamisen selkärangan muodostaa ISS:n globaali sertifioitu HSEQ-johtamisjärjestelmä. Johtamisjärjestelmän yhteiset elementit varmistavat yhteisen tavan toimia ja vähimmäisvaatimusten toteutumisen. Keskeisiä elementtejä ovat HSEQ-käsikirja ja toimintasuunnitelma sekä toimintatapoja ja raportointia koskevat ohjeet. Johtamisjärjestelmän on sertifioinut DNV.

Johtamisjärjestelmän toimintamallit viedään käytäntöön perehdyttämisprosessin ja johtamisen avulla. Tarjoamme henkilöstöllemme kattavan määrän työturvallisuuden verkkokoulutuksia, joiden suorittaminen on joustavaa. Keskeisessä roolissa on myös vahvaan vuorovaikutukseen nojaava ennakoiva turvallisuustyö.



SUUNTA-järjestelmän avulla jokainen ISS:läinen voi arvioida työnsä riskejä ja ilmoittaa työturvallisuushavaintoja. Rullakon turvakuljetinrauta, viiltosuojarahanskat ja lukuisat muut ratkaisut parantavat ISS:läisten työturvallisuutta joka päivä.

Rullakon turvakuljetinraudan tarina alkoi siitä, kun **Pasi Tuomirannan** esimies sanoi, että käden jääminen rullakon ja oven väliin aiheutti sairauspoissaoloja.

– Kehittely lähti siitä. Lähtökohta oli, ettei turvakuljetinraudassa ole yhtään irtonaista osaa. Lopullinen, tuotantoon ja ravintoloille käyttöön tullut malli on seitsemäs laatuaan, Tuomiranta kertoo.

Tuomirannan työssä ISS:n Operations Performance -tiimin asiantuntijana turvallisuus on yksi tärkeimmistä työtehtävistä. Hänen tietoonsa tulevat kaikki keittiöissä tapahtuneet tapaturmat, jotka johtavat toimenpiteisiin työturvallisuuden parantamiseksi.

Tuomiranta on aktiivisesti parantanut keittiöiden työturvallisuutta: turvakuljetinraudan lisäksi hänen aloitteestaan viiltosuojarahanskat ovat tulleet ISS:n ravintoloissa pakollisiksi ja patalaput on muutettu kuumaa vettä ja höyryä kestäviksi.

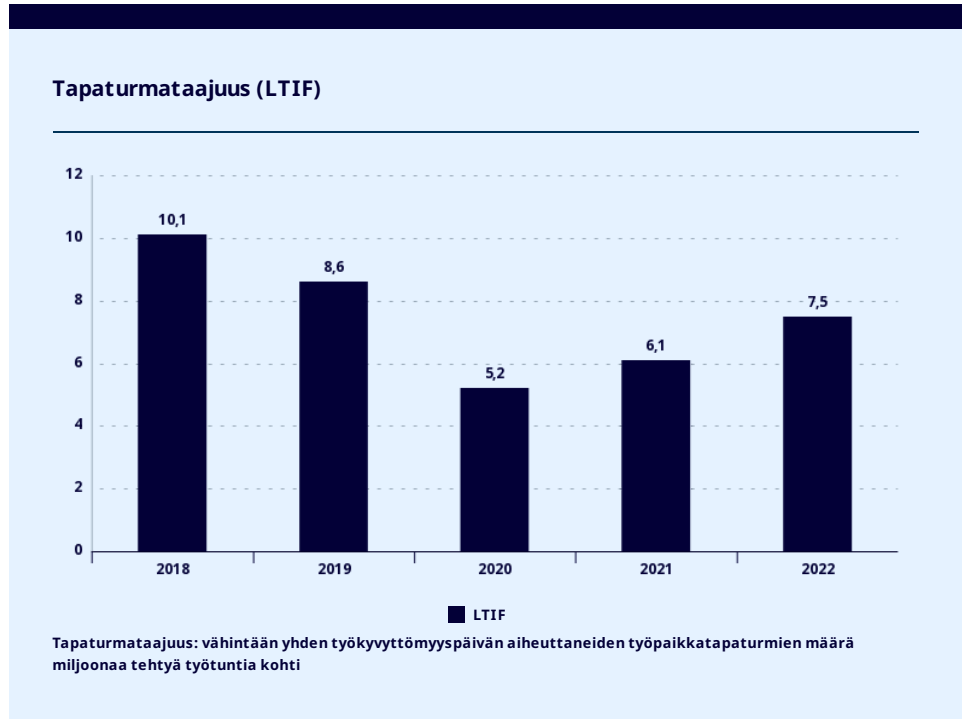
Rullakon turvakuljetinrauta on saanut innostuneen vastaanoton niin ISS:llä kuin alan muissa yrityksissä. ISS:n valtakunnallinen ravintolapalveluiden työsuojeluvaltuutettu **Tanja Lindqvist** on esitellyt keksintöä muun muassa Nolla tapaturmaa -foorumissa, jossa hän edustaa ISS:ää muiden isojen yritysten rinnalla.

– Jokaisessa kokouksessa jaetaan Hyvät käytännöt -dia. Otin esille turvakuljetinraudan, josta monet yritykset innostuivat.

Turvakuljetinrauta jalkautetaan parhaillaan ISS:n sisällä: sinnikkäällä jalkatyöllä ja toistolla Lindqvist vie sitä kohteesta toiseen.

Työturvallisuuden SUUNTA-järjestelmän avulla jokainen ISS:läinen voi arvioida työnsä riskejä ja ilmoittaa työturvallisuushavaintoja. Vuonna 2022 ISS:n työntekijät tekivät 28 266 turvallisuuksenhavaintoa. SUUNTA-järjestelmässä työntekijä voi seurata, onko hänen havaitsemansa ja ilmoittamansa epäkohta käsitelty ja ratkaistu.

Poissaoloa aiheuttaneiden tapaturmien taajuus (LTIF, Lost Time Injury Frequency) nousi edellisvuodesta tasolle 7,5. Tapaturmataajuus on kuitenkin matalammalla tasolla kuin ennen koronapandemiaa, joka on ollut myös työturvallisuuden johtamisen näkökulmasta poikkeuksellinen ajanjakso. Tapaturmien profiilissa ei ole tapahtunut muutoksia. Merkittävimmät työturvallisuushaasteet liittyvät liikkumisen turvallisuuteen eli liukastumisiin ja kompastumisiin.



---

*Ennakoivan turvallisuustyön konseptia muokataan sopimaan paremmin ISS:n tapaan toimia ja organisoitua.*

---

Ennakoivissa työturvallisuusmittareissa jäätin hieman jälkeen edellisvuoden tasosta. Turvallisuushavaintoja tehtiin yhteensä 28 289 kappaletta. Se tarkoittaa käytännössä noin neljää turvallisuushavaintoa per henkilö. Turvavartteja raportoitiin 1 985 kappaletta.

#### **Työturvallisuuden kehittäminen**

Olemme tunnistaneet tarpeen uuden kehitysvaiheen käynnistämiseksi. Haluamme vastata sidosryhmiemme kasvaviin odotuksiin ja varmistaa tapaturmataajuuden myönteisen kehityksen tulevina vuosina.

Vuoden aikana työturvallisuuden kehityksiä vahvistettiin kahdella prosessiteollisuuden kunnossapidon ja projektitoiminnan työturvallisuusammattilaisella. Myös konsernin työturvallisuustoimintojen johtoa uudistettiin. Loppuvuoden aikana laadittiin työturvallisuudesta perusteellinen nykytila-analyysi, kuvattiin tavoitetila ja asetettiin keskeiset toimenpiteet vuosille 2023–2025.

Kehityssuunnitelman avulla siirretään työturvallisuustyön painopistettä tiedollisten valmiuksien luomisesta ennakoivien rutiinien juurruttamiseen. Ennakoivan turvallisuustyön konseptia muokataan sopimaan paremmin ISS:n tapaan toimia ja organisoitua. Myös monikulttuurinen työympäristö huomioidaan paremmin esimerkiksi visuaalisen johtamisen keinoin.

Osana kehityssuunnitelman nykytila-analyysiä suunniteltiin ja valmistauduttiin loppuvuodesta tilaajayritysten HSEQ-arviointiin. Kiwa Inspecta ja asiakkaamme toteuttivat viiden päivän mittaisen auditoinnin tammikuussa 2023 ISS Suomen päätoimipaikassa sekä asiakaskohteissa ympäri Suomen. Saavutimme auditoinnissa kiitettävän arvosanan. Meidät arvioitiin toimialamme parhaaksi ja kaikista 650 auditoidusta yrityksestä kuudenneksi parhaaksi. Kokonaispistemäärämme 715 ylittää huomattavasti kaikkien auditoitujen yritysten pistekeskivertoa (382).

Auditoinnissa ISS sai kiitosta ennen kaikkea järjestelmällisestä ja hyvin organisoidusta toiminnastaan sekä erinomaisesta kyvykkyydestä reagoida kehittämiskohteisiin ja mahdollisiin poikkeamiin.

# Koulutus ja osaamisen kehittäminen

*Osaamisen kehittäminen vaikuttaa henkilöstöemme työmotivaatioon ja työviihtyvyyteen sekä koko toimialan arvostukseen ja vetovoimaan.*

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 henkilöstöemme työmotivaatioon ja työviihtyvyyteen sekä koko toimialan arvostukseen ja vetovoimaan työmarkkinoilla.

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

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

Koulutus- ja valmennusohjelmien avulla varmistamme henkilöstön osaamisen korkean tason, ISS:n strategian toteutumisen sekä asiakaslupausten lunastamisen jokaisessa asiakaskohtaamisessa. Haluamme tarjota henkilöstöllemme paikan, jossa voi kasvaa. Tahtotilamme on luoda toimivia tiloja, joissa on hyvä olla. Siihen pääsemme vain pitkäjänteisellä kehitystyöllä ja kyvyllä mukautua muutoksiin unohtamatta jokaisen sitoutumista yhteisen tavoitteeseen.

Osaamisen kehittämisestä vastaa keskitetysti ISS:n People & Culture -tiimi yhdessä liiketoiminnan ja muiden tukiyksiköiden kanssa. Yhteistyö muiden ISS-maiden kanssa on jatkuvaa, ja esimerkiksi asiakkuuksien sekä johtamisen kehittämisen valmennusohjelmat suunnitellaan yhteistyössä usean ISS-maan kanssa. Näin varmistamme mahdollisimman laajan osaamisen hyödyntämisen eri maiden kesken sekä huolehdimme siitä, että parhaat käytännöt eri maiden välillä jalkautuvat jokaisen käyttöön.

Teemme myös merkittävää yhteistyötä eri koulutustoimijoiden kanssa: Metropolian kanssa toteutettu ISS Insinööriohjelma sai jatkoa syksyllä 2021, ja ISS:n omassa tradenomiohjelmassa opinnot aloitettiin tammikuussa 2022.

☰ SULJE CASE

Kelly Piusin urapolku siivoojasta palveluesimieheksi



Kelly Pius aloitti 15 vuotta sitten ISS:llä siivoojana. Vuosien varrella hän on kasvanut kokemuksen ja koulutuksen siivittämänä tiimensä esimieheksi, yhdessä ja samassa kohteessa.



---

– Olin elämänmuutoksen edessä. Minulla ei ollut Suomessa valmiina työpaikkaa, vaan tulin kokeilemaan onneani äidin ja ystävän perässä. Ystävän vinkistä sain työhaastattelun ISS:lle. Muutosta meni vain kuukausi, että olin töissä, **Kelly Pius** muistelee.

Helmikuussa 2005 Pius sai ISS:ltä töitä toimistotilojen siivojana. Pius muistelee, että siivoajan työpäivä oli 15 vuotta sitten osin erilainen kuin nykyään. ISS vastasi samassa talossa muistakin palveluista, kuten postituksesta ja kokouspalveluista.

– Siivouksen lisäksi työaikaan oli sulautettu muitakin työtehtäviä. Jossain vaiheessa esimieheni päätti erottaa siivouksen tehtävät imuroinnista ja ympäristöpalveluista. Vastuualueita jaettiin fiksusti.

Monipuoliset tehtävät ehtivät kuitenkin herättää Piusin kiinnostuksen. Alkuun hän tuurasi postituksessa ja kokouspalveluissa puolikkaan päivän silloin tällöin.

– Työtehtäväni monipuolistuivat omasta kiinnostuksestani ja aloitteestani. Kehityin asiakaspalveluhenkisytyksessä ja halusin olla asiakaspalvelussa mukana. Hakeuduin opiskelemaan töiden ohessa ja valmistuin virastomestariksi vuonna 2011.

Monipalvelutyöntekijäksi Kelly Pius siirtyi vuonna 2014. Puolet työpäivästä kului postituksessa ja asiakaspalvelussa, puolet pienten alueiden siivouksessa. Lisäksi Pius otti yhä enemmän vastuuta asiakaskohteen siivoukokonaisuudesta. Hän tunsu siivousalueet ja tuki muuta tiimiä.

– Tunsin kohteen kaikki työt. Oli kyse sitten postituksesta, kokouspalveluista tai ympäristöpalveluista, pystyin olemaan avuksi.

Sitten Piusista alkoi tuntua, että hän halusi kouluttautua lisää. Vuorossa oli kiinteistöpalvelualojen erikoisammattitutkinto.

– Olen saanut kaikesta koulutuksesta eväitä työhöni. Esimieheni huomasi, että olin ottanut itsenäisesti vastuuta, joten vuonna 2016 aloitin samaan aikaan koulun ja palveluohjaajan työt.

Palveluohjaajana Pius oli tiimilleen siivouksen tukipalvelu. Hän vastasi resursoinnista, töiden jaosta, työvuoroista, hankinnoista ja asiakaspalvelusta. Tarvittaessa hän tarttui itsekin mopinvarteen.

Pius ehti työskennellä palveluohjaajana kaksi vuotta, kunnes hänen esimiehensä kertoi lähdöstään. Pius ei ollut ajatellut etenevänsä vielä esimieheksi, mutta oma esimies luotti siihen, että Pius olisi valmis ottamaan hänen paikkansa palveluesimiehenä.

Nyt Pius johtaa parinkymmenen kokouspalveluemännän, postituskonsultin, ympäristöpalveluhenkilön, monipalvelutyöntekijän ja siivoajan työtä. Hän osaa totisesti eläytyä tiimiläistensä asemaan, onhan hän tehnyt samoja töitä itse.

– Henkilöstöjohtaminen ja tiimin hyvinvointi ovat minulle sydämen asia. Joka päivä työpöydällä ovat tietenkin myös asiakkuus ja hyvän yhteistyön ylläpito. Varmistan, että asiakas on tyytyväinen ja henkilöstö voi hyvin.

Piusilla ja hänen esimiehillään on ollut läpi vuosien vankka keskinäinen luottamus. Pius uskoo, että luottamus yhdistettynä hänen oma-aloitteisuuteensa on tuonut uralla uusia mahdollisuuksia.

Palveluesimiehenä Pius on hoksannut kaksi tärkeää asiaa. Ensimmäinen niistä on se, etteivät työt tule ikinä valmiiksi, sillä siivousala kehittyi jatkuvasti. Toiseksi Pius yrittää olla itselleen armollinen.

– Olen luonteeltani sellainen, että haluan tehdä paljon ja vaikuttaa. Yritän olla täydellinen, vaikka usein riittäisi, että lopputulos on hyvä.

Onpa vaivannäöstä ollut varmasti uralla hyötyäkin. Parhailleen hän viimeistelee johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkintoa, jonka hän toivoo antavan eväitä henkilöstöjohtamiseen, asiakkuusjohtamiseen ja talousosaamiseen.

Piusin muutosta Suomeen on yli 15 vuotta. Jo ISS-uransa alussa hänellä oli tunne, että hän oli tervetullut töihin.

– ISS on työntekijäystävällinen yritys, ja työntekijöillä on tasavertaiset mahdollisuudet, kansalaisuuteen katsomatta. Tästä työpaikasta voisin jäädä eläkkeelle.

---

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

---

### 3.5.1 Perehdyttäminen ja työhön opastus

Haluamme tukea uuden työntekijän matkaa ISS:läiseksi. Oikeanlaisella tuella, koulutuksella ja huolellisella 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 esihenkilön ja työntekijän perehdytys minimissään on. Perehdytyksessä on huomioitu työturvallisuuslain mukaiset vaatimukset sekä eri tehtävissä tarvittava erikoisosaaminen.

Esihenkilö vastaa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään sovitun prosessin mukaisesti. Hän voi nimetä uudelle työntekijälle lisäksi työkummin auttamaan ja tukemaan työntekijää arjessa ja työhön opastamisessa. Vakituisten uusien henkilöiden lisäksi perehdytämme määräaikaisten työntekijät, harjoittelijat, tehtävästä toiseen vaihtavat, pitkiltä vapailta palaavat henkilöt sekä vuokratyöntekijät. Perehdytys koostuu yritykseen, työtehtävään, työturvallisuuteen, tuotettaviin palveluihin ja asiakkuuteen perehdyttämisestä. Dokumentoimme perehdytyksen ja seuraamme sen toteutumista yritys- ja 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. Myös perehdytyskurssimme ovat verkkokurssimuotoisia. Näin perehtyminen on ketterämpää, ja kaikki materiaali on saatavilla heti ensimmäisestä päivästä alkaen.

Lisäksi esihenkilöroolissa olevat saavat aiempaa helpommin ja selkeämmin näkyviin koko tiimin koulutustilanteen. Työprofiilien perusteella henkilöstön jäsenille voidaan valmiiksi nimetä koulutuksia suoritettavaksi sen lisäksi, että jokainen voi valita avoimesta tarjonnasta itselleen tarpeellisia koulutuksia.

← SULJE CASE

Placemakers-työpajat ohjaavat palvelukulttuurin yhteiselle polulle



Jokainen ISS:läinen on placemaker – ammattilainen, joka osaamisellaan luo tiloja, joissa on hyvä olla. Uuden Placemaker's Path -ohjelman työpajassa jokainen osallistuja saa työkaluja palveluosaamisensa vahvistamiseen.

---

“Tuossa ovesa on jotakin pielessä. Tuonne alkaa muodostua jonoa. Poriseva kattila liedellä ja banaaninkuoret lattialla ovat turvallisuusrisiksi.”

Mikonkatu 7:n kokoustila täyttyy puheensorinasta, havainnoista ja oivalluksista, kun ISS:n johtoryhmä kokoontuu Placemakers-työpajan ensimmäisen tehtävän ääreen tarkastelemaan kaaoksen taloa, jossa kaikki on vähän hullusti. Vaikka tehtävän esimerkit ovat äärimmäisiä, ei niiltä aina vältytä työarjessakaan.

Placemaker's Path ei ole vain yksi työpaja, vaan kaikkien ISS-maiden yhteinen palvelukulttuuriohjelma. Se on polku, joka kulkee ISS:läisen mukana läpi työsuhteen, rekrytoinnista ja perehdytyksestä asti. Uudenlaiset työpajat ovat yksi näkyvimmistä keinoista, joilla jokaisen työntekijän, placemakerin, palvelusaamista vahvistetaan.

- Tavoitteemme on, että Placemaker's Path edistää ISS:läisten työuria ja vahvistaa työnantajamielikuvaamme. Lupaamme työntekijöillemme paikan, jossa voi kasvaa ja löytää oman urapolkunsaa, kertoo ISS:n henkilöstönkehityspäällikkö **Petri Nousiainen**.

Uusi ohjelma auttaa ISS:läisiä toteuttamaan yrityksen toiminnan tarkoitusta ja asiakaslupausta käytännössä: tekemään maailmasta toimivan luomalla tiloja, joissa on hyvä olla.

Yksi työpajan tehtävä on miettiä käytännön esimerkkejä siitä, miten asiakasta tulisi huomioida asiakaspalvelutilanteissa.

- Kuuntelin aina asiakasta ja antaisin hänen ottaa ensimmäisen askeleen, sanoo siivous- ja monipalveluiden liiketoimintajohtaja **Eeva-Riitta Tuominen**.

- On hyvä keskustella avoimesti ja kunnioittaen, mutta silti menemättä henkilökohtaisiin asioihin, lisää kaupallinen johtaja **Soile Kankaanpää**.

Vaikka asiakkaan odotukset halutaan täyttää, se ei ole aina mahdollista. Milloin olisi oikein nostaa kädet pystyyn ja sanoa, ettei onnistu? Kysymys herättää palvelualan konkareissa keskustelua.

- Mieluummin hallitaan odotuksia ajoissa, jotta tuottamamme palvelu ei aiheuta pettymystä, pohtii **Henri Häyrinen**, joka vastaa ISS Directin toiminnasta.

Nousiaisen mukaan työpajoissa käydään keskustellen sekä käytännön esimerkkien, harjoitusten ja parhaiden käytäntöjen avulla läpi, miten luodaan toimivia, älykkäitä ja tuottavia tiloja.

- Työpajoissa on syntynyt hyviä keskusteluja, ja palautteista huokuu, että konseptista on työpajassa päästy hyvin kärryille, Nousiainen lisää.

Työpajan jälkeen on palautteen aika. ISS:n toimitusjohtaja **Jukka Jäämaa** kiittelee tehtävien konkreettisuutta. Hänen mielestään tilanteet olivat sellaisia, joihin jokainen ISS:läinen voi samaistua.

- On myös kiva, että työpajassa pääsee keskustelemaan yhdessä, henkilöstöjohtaja **Maria Pajamo** lisää.

Johtoryhmän lisäksi sadat ISS:läiset ovat jo suorittaneet Placemakers-työpajan. Tavoite on, että jokainen ISS:läinen osallistuu kolmen tunnin työpajaan. Esihenkilöille järjestetään lisäksi erillinen palvelukulttuurin johtamistyöpaja, jossa kehitetään esihenkilöiden taitoja johtaa tiimejä ja palveluita.

- ISS:llä omia ihmisiä koulutetaan muutenkin paljon. Nyt tarjoamme kaikille työntekijöille mahdollisuuden keskittyä puoli päivää palvelukulttuuriin ja sen toteuttamiseen, mikä on iso panostus työntekijöihin ja ISS:lle kilpailuetu, Nousiainen sanoo.

### 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 organisaatiossilla. 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.



## Keväällä 2021 Mari Ahtola rutisti loppuun opintojaan ISS Insinööriohjelmassa. Mitä työrintamalle kuuluu reilu vuosi valmistumisen jälkeen?

---

Kaksi ja puoli vuotta kestäneiden opintojen ohessa **Mari Ahtola** työskenteli kiinteistöhuollon palveluesimiehenä.

– En tiedä, miten opiskelu oli edes mahdollista työn, perheen, harrastusten ja kaiken hässäkän keskellä. Ihminen taitaa huomaamattaan venyä vaikka mihin.

Ensimmäinen ISS Insinööriohjelma käynnistyi syksyllä 2018, kun 30 kiinteistön ylläpidon ammattilaista eri taustoilla ja työkokemuksella aloitti työn ohessa talotekniikan insinööriopinnot. Syksyllä 2021 jo toinen vuosikurssi ISS-insinöörejä aloitti opintonsa, ja nyt 2022 ISS:n tuella voi opiskella myös tradenomiksi.

Ahtola aloitti ISS-uransa 17 vuotta sitten palveluohjaajana ja eteni kiinteistöhuollon palveluesimieheksi. Työrintamalla vuosi 2021 toi paitsi insinööritutkinnon myös uuden työn kiinteistön ylläpitopalveluiden aluepäällikkönä Pirkanmaalla.

Uralla eteneminen oli Ahtolan mielessä jo ennen insinööritutkinnon suorittamista. Hän kertoi esimiehelleen, että haluaisi tulevaisuudessa tehdä muutakin kuin kiinteistöhuollon työnjohtajan työtä. Hän oli hakenut aluepäällikön tehtävää jo aiemmin.

– En ole matkan varrella harkinnut niinkään yrityksen vaihtoa, vaan olen toivonut eteneväni yrityksen sisällä. Isosta yrityksestä kun on kyse, erilaisia töitä, toimenkuvia ja mahdollisuuksia on paljon tarjolla. Kunhan yrittää sitkeästi, uusia tehtäviä onnistuu nappaamaan.

Ahtolan sitkeys palkittiin mielenkiintoisella työllä: työntekijöiden johtaminen kentällä on vaihtunut kiinteistöhuollon ja teknisten palveluiden eri alojen työnjohtajien ja isompien kokonaisuuksien johtamiseen.

Vaikka osaamista mitataan muullakin kuin tutkintotodistuksella, Ahtola uskoo, että hankituista tutkinnoista ja koulutuksista on vain hyötyä.

– Mitä koulutetumpaa väkeä meillä on paperilla tietyissä tehtävissä, sitä helpompi meidän on myydä palveluitamme asiakkaillemme.

Johtajuusoppi ja projektijohtaminen ovat tärkeimmät käytännön hyödyt, jotka jäivät insinööriopinnoista käteen.

– Varmuus osaamisestani kasvoi, kun opintojen aikana huomasinkin jo osaavani jonkin asian. Nyt siitä on todiste myös paperilla.

ISS:lle räätälöidyt insinööriopinnot keskittyvät kiinteistöjohtamiseen. Opintoihin kuuluvat kurssit eri tekniikan aloista antoivat tarpeelliset pintaraapaus-aloihin. Ahtolan mukaan johtotehtävissä se riittää. Tärkeintä on, että johtaja tietää ja ymmärtää, mistä alaiset ja asiakkaat puhuvat.

– Hyvä johtaja ei välttämättä osaa kaikkea kaikkea, vaan etsii oikeat ihmiset oikeille paikoille ja johtaa toimintaa hyvin.

Vaikka opinnot loppuivat, jäljelle jäi eri puolilla Suomea asuvista, ISS:llä työskentelevistä opiskelukavereista koostuva porukka, jonka kanssa Ahtola pitää yhä yhteyttä.

– Jos tarvitsee kollegalta konsultaatioapua, on helppo lähestyä niin sanottua omaa porukkaa riippumatta siitä, missä päin Suomea kyseinen henkilö on.

Opiskelukavereiden joukossa on myös muita aluepäälliköitä. Ahtola huomasi aluepäällikön paikkaa hakiessaan, että vastaavassa tehtävässä toimivalta tutulta oli helppo kysyä työn sisällöstä ja siten varmistaa, että työ on sitä, mitä haluaa tehdä.

Tällä hetkellä Ahtola ei kaipaa takaisin koulunpenkille, ainakaan insinööriopintojen mittakaavassa. Syventävät koulutukset Ahtola näkee kuitenkin mahdollisina. Silti hän uskoo, että tiedot ja taidot riittävät nyt hyvin oman työn hoitamiseen. Siitä kiitos kuuluu työnantajalle.

– Mahdollisuus opiskella työn ohessa tässä mittakaavassa on hieno kädenojennus ja bonus työntekijälle. Opiskelusta on vieläpä konkreettista hyötyä etenemisen kautta – siitä iso kiitos ISS:lle!

Minkä neuvon Ahtola antaisi nykyisille tai tuleville insinööriopiskelijoille?

– Keskity ja suunnittele ajankäyttöäsi. Kunhan tehtävät hoitaa aikataulussa, ei ala kerryttää kuormaa, jota on vaikea purkaa, Ahtola listaa.

### **360-palaute tukee esihenkilönä kehittymistä**

ISS Palveluilla on mahdollista saada palautetta omasta toiminnastaan 360-arvioinnin avulla, joka rakentaa ja vahvistaa ISS:n yhdenmukaista ja tavoitteellista johtamiskulttuuria. Lisäksi arviointi tukee jokaisen arvioitavan kehittymistä esihenkilönä, kollegana ja oman vastuualueensa johtajana. Arviointiprosessissa kehitetään myös palautteen antamisen ja vastaanottamisen kulttuuria ISS:llä. Osallistujat ovat antaneet arviointiprosessista myönteistä palautetta, ja se on koettu hyödylliseksi työkaluksi.

Arvioinnissa henkilö kerää palautetta omasta johtamisestaan ja tavastaan tehdä yhteistyötä muiden kanssa omalta esihenkilöltään, kollegoiltaan, työntekijöiltään sekä muilta sidosryhmillä. Prosessi on osa koulutusohjelmiamme, ja sen piiriin kuuluvat esihenkilöasemassa olevat ISS:läiset. Arviointiprosessiin kuuluu aina henkilökohtainen palautekeskustelu ja palautteen perusteella tehdään henkilökohtainen kehityssuunnitelma.

### **Palvelukulttuurin kehittäminen on arvolupauksemme ytimessä**

Arvolupauksemme päättyy sanoihin *me välitämme sinusta*. Tätä lupauksetta toteutamme vahvalla panostuksella palvelukulttuurin kehittämiseen. Kehittämistä teemme muun muassa asiakkuusjohtamiseen ja erinomaiseen asiakaspalvelukokemukseen tähtäävillä ohjelmillamme.

### **Placemaker's Path -palvelukulttuuriohjelma**

Jokainen meistä on *placemaker*. Termillä viitataan sloganiimme *People Make Places*. Path taas tarkoittaa polkua: haluamme rakentaa jokaiselle ISS:läiselle oman polun ISS:llä. Vuonna 2021 lanseerattu Placemaker's Path -palvelukulttuuriohjelma kulkeekin ISS:läisen rinnalla koko työsuhteen ajan rekrytoinnista ja perehdytyksestä alkaen.

Ohjelman avulla toteutamme toimintamme tarkoitusta, arvolupaukstamme ja strategiaamme käytännössä: meillä on yksi, yhteinen koulutusohjelma, jossa opimme, kuinka luomme asiakkaillemme yhä parempia tiloja, joissa meidän kaikkien on hyvä olla. Vuonna 2022 jatkoimme Placemaker's Path -palvelukulttuuriohjelmamme toteuttamista ja työpajoihin osallistui lähes 900 ISS:läistä.

Ohjelmassa kehitetään myös esihenkilöiden taitoja johtaa tiimejä ja palveluita. Arvolupauksemme muuttuu sanoista teoiksi, kun työntekijöillämme on toimintaympäristö, jossa he voivat onnistua.

### **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. Sertifioinnin 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-konsernin koulutusohjelmat**

ISS-konsernin koulutustarjontaan sisältyy perehdytys, palvelukulttuurin kehittäminen sekä liiketoiminnan ja johtamisen kokonaisuuteen kuuluvat kehittämisohjelmat. Konsernin yhteiset koulutusohjelmat edistävät strategian toteuttamista ja vahvistavat ISS:n yhteistä kulttuuria. Koulutusohjelmien avulla kehitetään johtamista ja yhtenäistä ajattelutapaa.

#### **Global Management Trainee Programme**

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

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

### **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.

Tutkintotavoitteiseen koulutukseen osallistuu vuosittain noin 300 henkeä. Vuonna 2022 tutkintoon valmistui 180 ISS:läistä.

Koulutamme henkilöstöämme tutkintotavoitteisen koulutuksen ohella asiakaskohtaisesti räätälöidyissä koulutusohjelmissa, työturvallisuudessa, asiakaspalvelutaidoissa ja palvelukäyttäytymisessä, palvelukonseptin hallinnassa, ympäristöasioissa sekä laadunhallinnassa. Esihenkilöitä voimistamme esihenkilöiden 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 säästösten ja asetusten täyttymisen työtehtäviemme hoitamisen yhteydessä. Esimerkiksi työturvallisuuskortti on asetettu pakolliseksi pätevyudeksi useissa eri toimenkuissa. Luokahuonekoulutuksen ohella ja tukena koko henkilöstöllämme on mahdollisuus suorittaa verkkokursseja. Pandemian takia valtaosa korttikoulutuksista suoritettiin verkkototeutuksina myös vuoden 2022 aikana.

---

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

---





Joni Murto suoritti vuoden kestävän talotekniikan ammattitutkinnon kylmäasentajan osaamisalan, ja nyt hän luotsaa uusia kollegoita ISS:n kylmätekniikan yksikössä.

---

ISS:n kylmäasentajilta vaaditaan laajaa erityisosaamista. Tämä johtuu siitä, että ISS:n asentajat käsittelevät kaikkien valmistajien laitteita, kun perinteisesti laitteiden myymisestä ja huoltamisesta huolehtivat kylmälaitteiden valmistajat.

ISS:n kylmätekniikan yksikkö asentaa, huoltaa ja korjaa kiinteistöjen ja tehtaiden kylmälaitteita. Kylmäyksikön vetäjän **Jorma Leinosen** mukaan ISS kouluttaa omat kylmäalan ammattilaiset yhdessä koulutusyhteistyökumppanien kanssa – ISS:n ammatillisesti korkeatasoiseen toimintaympäristöön sopivia kylmäasentajia on vaikea löytää.

Vuonna 2022 talotekniikan ammattitutkinnon kylmäasentajan osaamisalan suoritti kymmenen ISS:läistä. Yksi heistä on **Joni Murto**, joka on edennyt työurallaan vauhdikkaasti ISS:n tarjoaman koulutuksen avulla.

ISS tarjoaa henkilöstölle koulutuspolkuja tukemaan työntekijöiden ammatillista osaamista sekä esihenkilö- ja johtamistaitoja uran eri vaiheissa. ISS:n osaamisen kehittämisen asiantuntija **Eli Vellingin** mukaan koulutustarpeet arvioidaan yhdessä liiketoiminnan kanssa, sillä koulutus on suunniteltu tukemaan liiketoiminnan onnistumista ja asiakaslupauksen täyttämistä.

– Olemme koulutusmyönteinen yritys ja pystymme tarjoamaan henkilöstölle eritasoisia koulutuksia perustutkinnoista ammattikorkeakoulututkintoihin, Velling sanoo.

Osa työtehtävistä edellyttää ammattitutkintoa, kuten Murrin suorittamaa kylmäasentajan koulutusohjelmaa. Kun Murto aloitti työt ISS:llä, hän oli käynyt sähkö- ja kylmäasentajan perustutkinnot, joten alkuun hän teki työt kokeneempien kollegoiden ohjauksessa.

Viisi vuotta ISS:llä kerrytti Murrin osaamista. Siksi vuoden kestävän kylmäasentajan ammattitutkinnon tarkoitus oli ennen kaikkea syventää olemassa olevaa osaamista.

– Jonin koulutus sujui todella hyvin, sillä hänen perusosaamisensa oli jo niin kattava, Leinonen kehuu.

Käytännössä koulutus järjestettiin muutamana päivänä kuukaudessa pääsääntöisesti etänä. Myös lähipäiviä tarvittiin, sillä kylmäasennus vaatii käytännön osaamista. Murto suoritti koulutukseen kuuluvat näytöt ISS:llä. Nyt taskussa on kylmäalan asentajan pätevyystodistus Y3, Y3 A.

– Koulutus olisi ollut melko haastava, jos pohjalla ei olisi ollut viiden vuoden työkokemusta alalta, Murto kertoo.

ISS:n kylmätekniikan kolmentoista hengen yksikössä työpäivä alkaa aikaisin – asiakkaan luokse saavutaan jo aamuseitsemältä. Uusien kylmälaitteiden asentamiseen kuluu päivistä viikkoihin, ja laitteet testataan ennen niiden luovuttamista.



- Käsittelemme ja asennamme kaikkea pienten ilmalämpöpumppujen ja isojen vedenjäähdyttimien väliltä, Murto sanoo.

Tiimin tuki on tärkeää, sillä työssä on vaaransa: kuumat ja kylmät pinnat, varovaisuutta vaativat käsiteltävät kylmäaineet ja konehuoneiden sähköiskuriskit. Työ on ympärivuorokautista, ja asentajat liikkuvat esimerkiksi katoilla.

- Työturvallisuus on päivittäistä, ja on tärkeää, että pidämme itsestämme ja työkavereistamme huolta, Leinonen sanoo.

Kylmäala on murroksessa, sillä ympäristövaatimukset ja -määräykset tiukentuvat ja muuttavat kylmäasentajien työnkuvaa jatkuvasti.

- Meidän tulee kehittää osaamistamme jatkuvasti, sillä lainsäädäntö muuttuu koko ajan, Murto kertoo.

Toinen haaste on kylmäasentajien korkea keski-ikä. Kylmäasentajien työn määrä on lisääntynyt ja nuoria työntekijöitä tarvitaan, joten uusien ammattilaisten kouluttaminen on ISS:lle tärkeää. Näin varmistetaan, että osaaminen säilyy, kun työkaverit eläköityvät.

Kylmätekniikan yksikössä uusia työntekijöitä opastetaan uusiin tehtäviin vuosittain, sillä ISS:n kylmäasentajilta vaaditaan laajaa tuntemusta kaikkien kylmälaitevalmistajien tuotteisiin, eikä tällaista osaamista löydy talon ulkopuolelta. Tällä hetkellä Leinosen yksikössä on kolme uutta kylmäasentajaa, joita Murto on päässyt opastamaan.

- Jonilla on opit tuoreessa muistissa, ja hän on erinomainen tiimissä toimija, joten hän on oikea henkilö opastamaan uusia työntekijöitä, Leinonen kertoo.

### 3.5.4 Koulutusinvestoinnit

5 905 ISS:läistä on osallistunut erilaisiin työnantajan tarjoamiin koulutuksiin vuonna 2022.

Kouluttautumiseen on käytetty yhteensä 60 345 tuntia. Keskimäärin koulutukseen käytetty aika osallistujaa kohti on noin 10,22 tuntia.

ISS:llä on käytössä 99 erilaista henkilöstölle suunnattua verkkokoulutusohjelmaa liittyen muun muassa perehdytykseen, turvallisuuteen, henkilöstön ja asiakkuuden johtamiseen, ympäristövastuuseen ja tuotekoulutukseen.

Koronapandemialla oli merkittävä rooli etäopiskelun lisääntymisessä edelleen vuoden 2022 aikana. Vaikka osa koulutuksista saatiin siirrettyä etätoteutuksiin, jouduttiin pandemian takia silti osa koulutuksista siirtämään myöhempään ajankohtaan.



ISS polkasi käyntiin tradenomitutkintoon tähtäävän koulutuksen yhdessä Metropolia Ammattikorkeakoulun kanssa alkuvuodesta 2022. Juho Selin ja Riikka Pyhäluoto ovat osa 27 tradenomiopiskelijan joukkoa.

ISS Directin Pääkaupunkiseudun aluepäällikkö **Juho Selin** on pitkän linjan ISS:läinen, joka on ollut talossa jo 19 vuotta. Niin ikään pitkään ISS:llä työskennellyt **Riikka Pyhäluoto** toimii talousassistenttina taloustuen tiimissä Oulussa.

– Olen pitkään halunnut syventää markkinoinnin, myynnin ja talouden osaamistani, joten koulutukseen hakeminen tuntui luontevalta, Selin kertoo. Selin ja Pyhäluoto ovat molemmat aiemmalta koulutukseltaan merkonomeja. Pyhäluoto suoritti myös merkonomin tutkinnon työn ohessa.

– Joka päivä on mahdollisuus oppia uutta. Siksi hain uudelleen opiskelemaan työn rinnalla, Pyhäluoto sanoo.

Tradenomikoulutus toteutetaan monimuoto-opiskeluna, johon kuuluu etä- ja lähiopetusta. Tiistai-iltaisina tulevat tradenomit opiskelevat etänä, viikonloppuisin kerran kuussa kokoonnutaan Metropolian kampukselle lähipäiville.

Joustava järjestely helpottaa opintojen ja työn yhdistämistä sekä mahdollistaa opiskelun eri puolilta Suomea. Arki vaatii Pyhäluodon mukaan silti suunnitelmallisuutta, jotta tiiviissä opiskelutahdissa pysyy mukana.

– Aiemmin koulusta saattoi olla päivän tai kaksi pois, mutta nyt jos jää yksikin ilta väliin, saattaa tipahtaa kyydistä, Pyhäluoto kertoo.

Opintojen ja työn lisäksi lapsiperhearkea elävä Selin on huomannut, että arjesta ovat jääneet ylimääräiset menot pois. Ajankäyttöään pitää osata hallita, jotta opinnot, työ ja vapaa-aika säilyvät hyvässä tasapainossa.

Vaikka opintojen alku ja uusi arki ovat vaatineet totuttelua, ensimmäiset opiskelukuukaudet ovat tarjonneet jo rutkasti uusia kokemuksia. Orientaatioviikkojen jälkeen opinnoissa on perehdytty oppiaineisiin ja tutustuttu muihin opiskelijoihin.

Itsenäisen opiskelun lisäksi koulutukseen kuuluu paljon pari- ja ryhmätyöskentelyä, joiden myötä muihin opiskelijoihin on tutustunut nopeasti. Se on luonut kannustavan ryhmähengen siitäkin huolimatta, että opiskelijat ovat tavanneet vasta muutaman kerran.

– Opiskelu yhdistää. Yhteisissä tapaamisissa on ollut hyvä ja rohkaiseva ilmapiiri alusta asti, Pyhäluoto kertoo.

Tradenomiopiskelijat asuvat eri puolilla Suomea, mutta sekä Pyhäluoto että Selin ovat löytäneet opiskeluseuraa läheltä. Pyhäluoto on työstänyt markkinoinnin tehtäviä kolmen muun opiskelijan kanssa ISS:n Oulun toimistolla, Selin puolestaan laskenut korkolaskuja yhdessä toisen opiskelijakollegan kanssa pääkaupunkiseudulla.

– Tarvittaessa opiskelukavereille voi soittaa ja kysyä apua, jos eteen tulee haastavia tehtäviä, Selin sanoo.

Tradenomiohjelma on jatkoa insinööriohjelmalle, jonka ISS käynnisti Metropolian kanssa syksyllä 2018. Koulutusohjelmien tavoite on kehittää työntekijöiden osaamista, joka tradenomiohjelmassa pohjautuu liiketalouden ymmärtämiseen.

Selinillä ja Pyhäluodolla ei ole selkeitä urasuunnitelmia tutkinnon suorittamisen jälkeen. Siitä he ovat samaa mieltä, että koulutuksesta on jatkossa taatusti hyötyä. Selin uskoo saavansa tradenomikoulutuksesta uusia työkaluja asiakkaiden johtamiseen ja esimerkiksi tarjousten tekemiseen laajemmalla näkökulmalla.

Ammatillisen osaamisen kasvuun uskoo myös Pyhäluoto, jonka toimenkuva ISS:llä on vuosien varrella muuttunut.

- Työssä saan jatkuvasti lisää vastuuta ja uusia työtehtäviä. Uskon, että koulutus lisää ammattitaitoani ja auttaa samalla kehittämään yksikköä, jossa työskentelen.

Tradenomiohjelmasta kiinnostuneille Selinillä ja Pyhäluodolla on yksi neuvo: hakeminen kannattaa, jos elämäntilanne sen sallii.

- On mahtava huomata, että pystyy omaksumaankin uusia asioita ja kehittämään itseään vielä aikuisenakin. Oppiminen ei lopu siihen, kun suorittaa ensimmäisen tutkintonsa, Pyhäluoto toteaa.

### 3.6

## Palkitseminen

---

*Palkitsemisen ja etujen avulla huomioidaan onnistuneita työsuorituksia ja pitkiä työuria sekä edistetään työhyvinvointia ja työturvallisuuskulttuuria.*

---

ISS:n palkkapolitiikka perustuu työehtosopimusten ja työn vaatavuuden mukaiseen palkkaukseen. Palkitsemisen ja etujen avulla huomioidaan onnistuneita työsuorituksia ja pitkiä työuria sekä edistetään työhyvinvointia ja työturvallisuuskulttuuria.

Vuonna 2022 ISS laajensi työsuhte-etujen kokonaisuutta ottamalla käyttöön työsuohdepyöräedun. Tämän edun myötä ISS tukee työntekijöidensä hyvinvointia entistä kattavammin.

ISS:llä on käytössä yhteinen kertapalkitsemisen raami, jonka puitteissa esimiehet voivat huomioida kattavasti yksilöitä ja tiimejä erinomaisista ja poikkeuksellisista työsuorituksista.

ISS:llä arvostetaan pitkiä työuria, ja yritys palkitsee työntekijöitään, kun 10, 20, 30 ja 40 vuoden palvelusvuodet tulevat täyteen. Vuonna 2022 ISS palkitsi 257 työntekijää palvelusvuosipalkkiolla. Vuonna 2022 ISS myös haki itsenäisyyspäivän kunniamerkkejä kahdelle ansiotuneelle ammattilaiselle. Suomen tasavallan presidentti myönsi Suomen Valkoisen Ruusun 1 luokan mitalin kultaristein **Jarmo Karhuselle** ja Suomen Valkoisen Ruusun ansioristin **Mari Raidalle**.

ISS palkitsi myös vuonna 2022 työntekijöitään Omena-palkinnolla. Omena-ohjelman tarkoitus on antaa tunnustusta ja palkita esimerkillisiä työntekijöitä, jotka tuottavat erinomaisia palvelukokemuksia ja tukevat omalla työllään asiakkaan liiketoiminnan kehittymistä. Omena-ohjelman avulla nostetaan esiin esimerkillisiä työkavereita inspiraatioksi muille.

Jokainen Omena-ehdokka palkittiin pikapalkkiolla ja kiitoksella. Rahapalkkion saavia voittajia valittiin joka kuukausi ehdotettujen keskuudesta kuusi eli yksi jokaisesta ISS:n liiketoimintayksiköstä. Usein ehdokkaana oli kokonainen tiimi, joka strategiamme mukaisesti oli toteuttanut palvelurajat ylittävää työtä asiakkaan hyväksi. Näin ollen yhteensä 106 ISS:läistä sai kuukauden Omena-palkinnon vuonna 2022. 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 2022 Omena -palkinnon voitti KA2-liiketoimintayksiköstä kohdepäällikkö **Riitta-Liisa Karjalainen**.



Kohdepäällikkö Riitta-Liisa Karjalainen on organisoinnin mestari ja työntekijöistä välittävä johtaja. Se näkyy työn jäljessä ja asiakaspalautteessa – ja toi Karjalaiselle vuoden 2022 Omena-palkinnon.

– Olen totta kai tosi iloinen ja tyytyväinen, sillä tämä on iso huomionosoitus ja kiitos tekemistäni työstä. En osannut odottaa palkintoa omalle kohdalleni, sillä muut finalistit olivat tehneet niin arvokkaita asioita, **Riitta-Liisa Karjalainen** pohtii tunnelmiaan.

Karjalaisella on takanaan työntäyteinen ja ammatillisesti haastava vuosi. Hän on toiminut ISS:n kohdepäällikkönä teollisuusasiakkaan tehtaalla vuodesta 2005. Toukokuussa 2022 tehtaalla sattui kuitenkin onnettomuus, joka laittoi kertaheitolla kohteen lähes 80 ISS:läisen työarjen uusiksi.

Karjalainen ryhtyi vetämään puoli vuotta kestänyttä projektia, jossa tilat pyrittiin saamaan mahdollisimman pian takaisin asiakkaan käyttöön ja toiminta pyörimään tavalliseen tapaan. Huomioitavaa riitti: onnettomuuden jälkeen olosuhteet olivat vaativat, ja jokainen aamu alkoi työturvallisuuden varmistamisella.

– Riskit piti kartoittaa päivittäin, perehdytykset ja opastukset saattaa ajan tasalle. Resursointi meni uusiksi, jotta ihmisiä oli oikea määrä tekemässä töitä. Piti tilata tarvikkeita, suojaimeja, koneita ja välineitä. Aika monta asiaa piti hallinnoida.

Ja niin Karjalaisen esihenkilö päätyi ehdottamaan häntä kuukauden Omenan saajaksi.

– Mutta ei tällaisia hommia yksin tehdä, eikä Omena-palkinto ole vain minulle suotu kunnia, vaan koko tiimille, jonka kanssa yhdessä teimme ja onnistuimme, Karjalainen kiittää.

*Voin vain tyytyväisenä kiittää Riitta-Liisaa siitä valtavasta työmäärästä, jota vuoden 2022 aikana on hänen käsiensä kautta organisoitu ja myös itse omin kätösini tehty. Riitta-Liisa ei kaihda haasteita, vaan tiukassakin tilanteessa tarttuu työhön hoitaen homman maaliin asti, kuuluu ote asiakkaan palautteesta.*

*Riitta-Liisa on osoittanut poikkeuksellista organisointi- ja paineensietokykyä. Olemme saaneet hänen johtamastaan työstä, jaksamisesta ja välittämisestä valtavan kiitosta asiakkaalta, kuvailee puolestaan Karjalaisen esihenkilö.*

Helmikuussa Karjalaisella tulee täyteen 37 vuotta ISS:llä. Karjalainen arvelee, että juuri kokemuksessa piilee organisointi- ja paineensietokyvyn salaisuus. Hänen mielestään esihenkilöiden pitää jatkuvasti kehittää taitojaan, opiskella ja kuulostella muuttuvaa yhteiskuntaa – ja työntekijöitä.

– Työntekijät ovat aivan erilaisia tänä päivänä kuin 20 vuotta sitten. Ei voi ajatella pysyvän 30 vuotta tismalleen samanlaisena, vaan johtajana voi aina kehittyä.

Opiskeltuaan siivous- ja ravitsemusteknikoksi Karjalainen haki aikoinaan siivouksen työnjohtoharjoitteluun, jatkoi kesälomatuuuraajana ja sen jälkeen äitiysvapaan sijaisena. Sille tielle hän lopulta jäi ja eteni palveluesimiehestä kohdepäälliköksi.

Siinä missä hän aiemmin johti ja hallinnoi pääasiassa siivouspalveluita, nykyisessä teollisuuskohteessa paletti kattaa lähes kaikki ISS:n palvelut.

– Kun aloitin kohteessa, palveluita oli huomattavasti vähemmän ja ISS:läisiä alle 30. Useita eri palveluita ja tiimejä hallinnoidessani joudun jatkuvasti kehittämään omia taitojani ja ottamaan selvää asioista. Se tekee työstä mielenkiintoista, tuo oman mausteensa.

Vuosi 2022 oli työrintamalla poikkeuksellinen, ja vuodelta 2023 Karjalainen toivoo pystyvän keskittymään jälleen olennaiseen: asiakassuhteen ja palveluiden kehittämiseen.

Vaativassa kohteessa pitää tietää asiakas ja tämän tarpeet hyvin. Karjalainen on tuntenut asiakkaan yhteyshenkilön pitkään ja kiitteleekin luottamukseen perustuvaa yhteistyötä.

– Aina ei palaverissakaan tarvitse jutella ostajana ja palveluntarjoajana, vaan toisinaan voidaan vaihtaa ihan tavallisia kuulujuttuja.

### 3.7

## Viestintä

---

*Viestintäämme ohjaavat myös ISS-konsernin ja Suomen strateginen suunnitelma ja siinä määritellyt prioriteetit.*

---

Teemme maailmasta toimivan luomalla tiloja, joissa on hyvä olla. Lupauksemme mukaisesti uskomme siihen, että meiltä löytyy jokaiselle oma paikka. Tarkoituksemme ja ydinviestimme toimivat viestintämme perustana.

Viestintäämme ohjaavat myös ISS-konsernin ja Suomen strateginen suunnitelma ja siinä määritellyt prioriteetit. Toteutamme viestintää laadukkailla sisällöillä ja niiden oikealla kohdentamisella tarkoituksenmukaisille kohderyhmille.

Viestinnässä tavoitteemme on auttaa kasvattamaan sidosryhmien luottamusta ja tuomaan yrityksemme tavoitteita ja toimintaa esille niin sisäisesti kuin ulkoisesti tuottaaksemme kestävä ja kannattavaa kasvua, varmistaaksemme ammattitaitoisen työvoiman ja tukeaksemme yhteisöjä, joissa toimimme.

Vuonna 2022 uudistimme viestintästrategiamme ja viestinnän toimintasuunnitelman vastaamaan paremmin ISS-konsernin globaalia viestintästrategiaa sekä yrityskulttuurimme rakentamista. Viestinnän prioriteetteina ovat henkilöstön sitoutumiseen, turvallisuuteen, hyvinvointiin sekä yhdenvertaisuuteen ja osaamisen kehittämiseen liittyvät sisällöt sekä projektit.

Tärkein kanavamme kertoa ISS:stä työnantajana on kaikille avoin töISSä-sivustomme, jossa vieraili vuonna 2022 yli 27 000 käyttäjää. TöISSä-sivustolla kerromme muun muassa koulutus- ja kehittämismahdollisuuksistamme sekä toimenpiteistämme työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin lisäämiseksi.

Kertomalla monipuolisesti erilaisista osaajistamme kerromme samalla ISS:läisten tekemän työn merkityksellisyydestä. Merkityksellinen, asiakastarpeisiin vastaava työ johtaakin kestäväan ja kannattavaan liiketoimintaan. Yhteistyöstä asiakkaidemme kanssa kerroimme blogi.iss.fi-julkaisualustallamme. Vuonna 2022 julkaisimme lisäksi uuden isspalvelut.fi -paikallissivuston, joka on jatke konsernisivustollemme

osoitteessa iss.fi. Tällä ratkaisulla olemme sekä samanlainen kaikkialla maailmassa että voimme kertoa paikallisista palveluistamme tarkemmin.

Sosiaalisen median tilimme LinkedInissä, Facebookissa, Instagramissa ja Twitterissä ovat nekin tärkeitä kanavia niin ISS:läisten kuin ulkoisten sidosryhmiemme tavoittamisessa. Julkaisimme sosiaalisen median kanavissamme vuonna 2022 yhteensä 456 kertaa, ja sitoutuminen sisältöihimme kasvoi 222 % verrattuna vuoteen 2021. ISS:läiset ovat myös osoittaneet jatkuvasti kasvavaa mielenkiintoa jakaa ISS:n sisältöjä omilla sosiaalisen median tileillään, mikä kertoo ylpeydestä omaa tehtävää ja ISS:ää kohtaan.

---

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

---

Keskeinen osa viestintäämme ovat vastuullisuusteemat, joista yksi on tämän ISS:n yritysraportin koostaminen. Vuonna 2022 jatkoimme vastuullisuustyömme näkyväksi tekemistä Oikeilla jäljillä - vastuullisuusviestintäkonseptilla.

Vuonna 2022 yksi merkittävimmistä viestinnän ulottuvuuksista oli myös toimia osana erilaisia poikkeustilannetyöryhmiä sekä luoda ja pitää ajan tasalla selkeää ohjeistusta poikkeustilanteessa toimimisesta kaikille ISS:läisille.

Koska ihmiset ovat ISS:n tärkein voimavara, viestintä on ISS:llä keskeinen osa hyvää johtamista. Toimitusjohtaja pitää yhdessä muiden johtoryhmäläisten ja vaihtuvien vierailijoiden kanssa kuukausittain henkilöstölle 45-minuuttisen infon, joka on katsottavissa paikan päällä ISS:n pääkonttorilla, etäyhteyksien välityksellä ja tallenteena intranetissä.

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

Kerran vuodessa ISS:n esihenkilöt kokoontuvat yhteen kuuntelemaan ISS-konsernin ja ISS Palveluiden strategiset pääviestit. Tapahtuma huipentuu ISS Suomen Omena-voittajan valintaan. Tammikuussa 2022 järjestimme tämän yhteisen kokoontumisen koronapandemian vuoksi virtuaalisesti.

## 4.0

# Viemme kiinteistöjä kohti hiilineutraaliutta

Kiinteistöjen käytön ja ylläpidon merkitys ilmastonmuutoksen hillitsemisessä ja sopeutumisessa muodostaa perustan ISS:n ympäristövastuullisuustyölle. Kiinteistöt aiheuttavat noin kolmanneksen Suomen kasvihuonekaasupäästöistä. Näistä noin 76 prosenttia syntyy kiinteistöjen käytönaikaisesta energiankulutuksesta. Olemme sitoutuneet minimoimaan palveluratkaisuillamme asiakkaidemme kiinteistöjen käytönaikaisia ympäristövaikutuksia. Tavoittemme on olla hiilineutraali vuonna 2035.

---

*Palvelukohtainen hiilijalanjälkilaskenta ja merkittävien ympäristönäkökohtien huomioiminen ovat perustana toimintamme kehittämiselle ja konkreettisten tavoitteiden asettamiselle.*

---

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

Olemme sitoutuneet Pariisin ilmastopimuksen mukaiseen tavoitteeseen hillitä lämpötilan nousu 1,5 celsiusasteeseen, ja tavoitteenamme on olla hiilineutraali koko arvoketjumme osalta vuonna 2035. Scope 1:n ja Scope 2:n osalta tavoitteena on saavuttaa hiilineutraalius vuonna 2030. Lisäksi YK:n *Global Compact* -aloite ja kestävä kehityksen tavoitteet ohjaavat kaikkea toimintaamme. Olemme liittyneet *Science Based Target* -aloitteeseen (SBTi), ja joulukuussa 2022 annoimme tieteeseen pohjautuvat tavoitteemme SBT:i:n hyväksyttäväksi.

Vuodesta 2019 alkaen olemme laskeneet palveluidemme hiilijalanjälkeä. Laskenta perustuu *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standardiin*, ja se on toteutettu yhteistyökumppanimme kanssa. Laskentamme kattaa arvoketjussamme syntyvät Scope 3 -päästöt.

Merkittävimmät ympäristövaikutuksemme syntyvät raaka-aineiden ja muiden tuotteiden hankinnasta sekä CO<sub>2</sub>-päästöistä, jotka aiheutuvat liikkumisesta asiakaskohteisiin. Palvelukohtainen hiilijalanjälkilaskenta ja merkittävien ympäristönäkökohtien huomioiminen ovat perustana toimintamme kehittämiselle ja konkreettisten tavoitteiden asettamiselle.

ISS:n sidosryhmätutkimus paljastaa yhteisen huolen ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi. Asiakkaamme, henkilöstömme ja muut sidosryhmämme osaavat jo odottaa ISS:ltä suunnannäyttäjän roolia ja vastuun kantamista. Asiakkaat ja muut ulkoiset toimijat arvioivat toimintaamme säännöllisesti. Tulosten pohjalta pystymme vastaamaan meille asetettuihin odotuksiin. Vuonna 2022 saavutimme Ecovadis-arvioinnissa Kulta-tason ja sijoituimme näin ympäristövastuullisuudessa 1 prosentin parhaimmiston koko toimialalla. Tulos kertoo meille siitä hienosta työstä ja jatkuvasta parantamisesta, jota yrityksenä teemme kehittääksemme oman toimintamme vastuullisuutta sekä auttaaksemme asiakkaitamme ympäristövastuullisuuden edelläkävijöiksi. [Lue lisää sidosryhmätutkimuksestamme.](#)

#### 4.1

## Vastuulliset palvelut asiakkaidemme vastuullisuustyön tukena

---

*Meillä kiinteistöalan ammattilaisilla on tärkeä rooli kiinteistöjen hiilijalanjäljen pienentämisessä ja ilmastonmuutokseen sopeutumisessa.*

---

Rakennettu ympäristö on merkittävä hiilidioksidipäästöjen aiheuttaja, mikä korostaa sen tärkeyttä mutta myös mahdollisuuksia ilmastonmuutoksen hillitsemisessä. Meillä kiinteistöalan ammattilaisilla on tärkeä rooli kiinteistöjen hiilijalanjäljen pienentämisessä ja ilmastonmuutokseen sopeutumisessa. Vastuulliset palveluratkaisumme sekä kiinteistöjen energiatehokkuus ja olosuhteiden hallinta ovat keskeisessä asemassa asiakkaille räätälöityissä palvelukokonaisuuksissa.

Vastuulliset palveluratkaisumme vähentävät omia päästöjämme, mutta niillä on myös suoria ja epäsuoria vaikutuksia asiakkaidemme päästöihin. Energianhallintapalvelut sekä esimerkiksi ravintola- ja siivouspalveluiden energia- ja resurssitehokkaat laitteet vähentävät asiakkaidemme Scope 2 -päästöjä. Lisäksi päästöjen vähentämistoimenpiteet vaikuttavat asiakkaidemme arvoketjun päästöihin eli Scope 3 -päästöihin. Ammattitaitoisesti toteuttamamme palveluratkaisut vaikuttavat lisäksi positiivisesti rakennusten elinkaareen, sisäilman laatuun ja kiinteistövarallisuuden ylläpitoon.

Ilmastonmuutoksen aiheuttama lämpötilan nousu ja sään ääri-ilmiöihin varautuminen muuttavat osaltaan kiinteistöjen ylläpitoa tulevina vuosina. Palveluillamme voimme toteuttaa sopeutumistoimenpiteitä, joilla varmistetaan kiinteistöjen kyky kohdata ilmastonmuutoksen seuraukset.

Olemme laskeneet palveluistamme aiheutuvaa hiilijalanjälkeä useille asiakkaillemme osaksi heidän Scope 3 -päästöraportointiaan. Toteuttamalla siivous-, ravintola- ja kiinteistön ylläpitopalveluita päästöjä vähentäen, materiaalitehokkaasti, luonnon monimuotoisuutta ylläpitäen ja kiertotaloutta rakentaen tuemme asiakkaidemme ilmastotavoitteita.

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





ISS Direct on ollut 16 000 asuntoa omistavan Espoon Asunnot Oy:n siivouskumppani jo yli kymmenen vuotta. ISS Direct hoitaa 80 vuokratalon rappusiivouksen. Yhteistyössä korostuvat vastuullisuusseikat, sillä ne ovat kummankin yrityksen toiminnan ytimessä.

---

Kohtuuhintaisen asuntojen kysyntä on suuri, joten Espoon Asunnot on myös merkittävä rakennuttaja. Sen tavoite on rakentaa 400 uutta asuntoa joka vuosi.

– Pelkkää määrää ei pidä kuitenkaan tuijottaa. Laatu- ja vastuullisuuskriteeriemme takia emme voi rakentaa ihan mitä tahansa, vaan pyrkimyksenä on saada aikaan kestävää ja laadukasta tuotantoa sekä viihtyisää ja toimivaa rakennettua ympäristöä, sanoo Espoon Asunnot Oy:n vastuullisuuspäällikkö **Aki Moilanen**.

Vastuullisuuden merkitys yrityksissä ja liikemaailmassa korostuu koko ajan, ja se näkyy myös sekä Espoon Asuntojen että ISS Directin jokapäiväisessä arjessa.

– Me vastaamme mielellämme huutoon vastuullisuuden osalta. Monet Espoon Asuntojen edellyttämät vastuullisuusasiat ovat sellaisia, jotka jo ovat meidän toimintamalleissamme ja joista me huolehdimme muutenkin aktiivisesti, ISS Directin aluepäällikkö **Juho Selin** säestää.

Espoon Asunnot päivitti viime vuonna olennaisuusanalyysin, jonka avulla on määritelty kaikki ne vastuullisuuden ulottuvuudet, joihin yhtiö voi omalla toiminnallaan aidosti vaikuttaa. Olennaisia teemoja tunnistettiin kahdeksan, ja niiden pohjalle rakentuu Espoon Asuntojen vastuullisuusohjelma, joka ohjaa kaikkea toimintaa.

Toimitusketjun ja kumppaniverkoston vastuullisuus valikoitui yhdeksi keihäänkärjistä, sillä sen merkitys on todella suuri. Espoon Asunnot työllistää nimittäin kumppaneidensa kautta huomattavasti enemmän ihmisiä kuin mitä sillä on omilla palkkalistoillaan.

– Kumppaneita on paljon, ja olemme pyrkineet määrittämään kullekin toimijalle sen toimialaan sopivat vastuullisuuskriteerit. Mietimme, mikä on olennaista kussakin toiminnossa ja miten voimme mitata ja vertailla eri palveluntoimittajia yhteismitallisesti. Se ei ole aina helppoa, mutta toisaalta se haastaa meitäkin etsimään uusia keinoja vastuullisuuden toteuttamiseksi, Aki Moilanen kuvailee.

Espoon Asunnot edellyttää yhteistyökumppaneiltaan vastuullisuutta jo valintavaiheessa. Julkisiin hankintoihin liittyvä lainsäädäntö sanelee perustason, mutta sen lisäksi yhtiöllä on omat erityisvaatimuksensa.

– Toimittajaohjeemme on yksi tapa, jolla varmistamme, että kumppanimme toimivat vastuullisesti. Siihen on määritelty kattavasti mutta ytimekkäästi pelisäännöt, joilla meidän kanssamme on toimittava. Korostettu vastuullisuus kumpuaa siitä, että olemme julkisyhteisö ja käytämme meidän kaikkien yhteisiä varoja. Silloin ei ole varaa tinkiä vastuullisuudesta, Aki Moilanen täsmentää.

– Siivouskumppanin valinnassa korostuvat esimerkiksi työntekijöiden oikeuksien ja asianmukaisten työolojen varmistaminen sekä taloudellisen ja työnantajavastuun toteutuminen. Palkkausasioiden on oltava kunnossa, ja johtamisen sekä esimiestyön on sujuttava arjessa, Aki Moilanen jatkaa.

– Meillä työturvallisuus on yksi keskeisimpiä vastuullisuuteen liittyviä asioita. Työntekijöillämme pitää olla turvallinen työpäivä, ja varsinaisen työn lisäksi pyrimme huolehtimaan myös siitä, että työmatkat ja

liikkuminen kohteiden välillä sujuvat turvallisesti, Juho Selin kertoo.

Yli kolmannes Suomen hiilipäästöistä liittyy kiinteistöihin ja rakennettuun ympäristöön, ja suurin osa niistä syntyy kiinteistöjen käytön aikana. Ympäristövastuu onkin merkityksellistä sekä Espoon Asuntojen että ISS Directin näkökulmasta.

– Ympäristövastuu on meille sydämenasia. Itse asiassa olemme jo muutama vuosi sitten ottaneet käyttöön kemikaalivapaan siivouksen periaatteen. Hyödynnämme puhdasvesisiivousta, ja minimoimme kemikaalien käytön. Tarpeen niin vaatiessa käytämme vain sataprosenttisesti biohajoavia tuotteita. Samaten minimoimme veden ja energian kulutuksen sekä noudatamme kiertotalousajattelua osana arkeamme, Juho Selin luettelee.

Vastuullisuuden toteutumista valvotaan kilpailutusvaiheen lisäksi herkeämättä myös päivittäisessä yhteistyössä.

– Eri kumppaneidemme yhteyshenkilöt valvovat vastuullisuuden toteutumista osana normaalitoimintaa, esimerkiksi yhteisissä suunnittelu- ja seurantapalaverissa. Lisäksi meillä on verkossa avoin ilmoituskanava, jonka avulla pääsemme kiinni mahdollisiin epäkohtiin, Aki Moilanen kertoo.

Aki Moilanen korostaa, että vastuullisuustyö on pitkäjänteistä ja se edellyttää aktiivisuutta monella vastuullisuuden saralla. Kaikki pienetkin kivet on käännettävä, ja edistysaskleet pitää ottaa yhteistyössä kumppanien kanssa, yhteisiin tavoitteisiin pyrkien.

– Kehitettäviä asioita on aina paljon. Yksi on esimerkiksi huomion kiinnittäminen autojen käyttövoimaan. Tämä varmaan tulee pöydälle yhteistyössämme ISS Directin ja muiden kumppaniemme kanssa, kun pyrimme olemaan hiilineutraali vuonna 2030, Aki Moilanen aprikoi.

– Sehän sopii, sillä myös ISS Direct on sitoutunut olemaan hiilineutraali, joskin hivenen myöhemmin eli vuoteen 2035 mennessä, Juho Selin kuittaa haasteen vastaanotetuksi.

## 4.2

# Lähes 8 000 ISS:läistä muuttavat sanat teoiksi

---

*Henkilöstön ympäristökoulutuksissa käsitellään kiertotalouden ratkaisuja, resurssitehokkuutta ja ilmastovaikutuksia.*

---

Ympäristövastuullisuus on kiinteä osa palveluitamme, ohjeistuksiamme ja henkilöstön osaamisen kehittämistä. Vuoden 2022 aikana jatkoimme edellisenä vuonna lanseeraamamme *Oikeilla jäljillä* -vastuullisuusohjelman mukaisia toimenpiteitä. Ohjelmalla edistämme yrityksemme ympäristövastuullisuustavoitteita ja lisäämme niin oman henkilöstömme kuin asiakkaidemme ympäristötietoisuutta.

Koulutamme henkilöstöämme ympäristövastuullisuuteen osana muita koulutuksia, mutta myös erillisillä ympäristökoulutuksilla. Kiertotalouden ratkaisuja, resurssitehokkuutta ja ilmastovaikutuksia käsitellään koulutuksissa jokaisen oman roolin näkökulmasta.

Järjestämme vuoden aikana useita vastuullisuuskampanjoita ja -teemapäiviä. Tavoitteenamme on niiden avulla edistää konkreettisia tekoja valitun teeman alla ja lisätä tietoisuutta mahdollisuksistamme vaikuttaa ilmastonmuutoksen hillintään ja sopeutumiseen, kiertotalouteen, resurssitehokkuuteen sekä luonnon monimuotoisuuteen.

Kestävän kehityksen viikolla ja Maailman ympäristöpäivänä keskityimme keinoihin ylläpitää luonnon monimuotoisuutta palveluidemme avulla. Syyskuussa osallistuiimme *World Cleanup Day* -tapahtumaan ja jalkauduimme lähiluontoon keräämään roskaa.

---

*Järjestämme vuoden aikana useita vastuullisuuskampanjoita ja -teemapäiviä.*

---

Syksyllä 2022 Euroopan energiakriisi kannusti yritykset vaikuttaviin energiansäästötoimenpiteisiin. Osallistuiimme mukaan *Astetta Alemmas* -kampanjaan: teimme energiansäästötoimenpiteitä omassa toimipisteissämme, pureuduimme palveluidemme energiansäästämahdollisuuksiin ja jaoimme osaamista energiansäästökeinoista omassa energia-aiheisessa webinaarissa. Webinaarin jälkeen kiitimme jokaista osallistujaa istuttamalla puun ISS metsään. Tämä on yksi keino palkita tiimejä ja yksittäisiä henkilöitä arjen vastuullisuusteosta. Vuoden 2022 lopussa ISS metsässä kasvoi jo 8 107 puuta. [Vieraile ISS Suomen omassa metsässä.](#)

Yhteisten teemapäivien lisäksi asiakaskohteissamme järjestetään omia vastuullisuusaiheisia kampanjoita yhdessä asiakkaidemme kanssa. Arjen vastuullisuutta edistetään myös ympäristöhavaintojen avulla. Vuonna 2022 henkilöstömme teki yhteensä 332 ympäristöhavaintoa.



Vastuullisuus ympäristöasioissa ei synny sanoista – se syntyy konkreettisista teoista. Millaisissa asioissa ympäristövastuu toteutuu ISS:n arjen aherruksessa?

Yhdessä asiakkaidemme kanssa meillä on merkittävä mahdollisuus vaikuttaa rakennetun ympäristön hiilijalanjälkeen ja yhteiskunnan hiilineutraaliuteen. Yli kolmannes Suomen energiankulutuksesta liittyy kiinteistöihin ja rakennettuun ympäristöön, ja suurin osa ilmastopäästöistä syntyy nimenomaan kiinteistöjen käytön aikana.

#### **Miten ympäristövastuullista palveluratkaisua lähdetään rakentamaan asiakaskohteeseen?**

– Kaiken lähtökohta on, että asiakaskohteen siivous suunnitellaan ammattitaitoisesti. On ymmärrettävä kohteen käyttötarkoitus, käyttöajat sekä pintamateriaalit ja mitoitettava palveluratkaisu niiden mukaan. Oikein suunnitellulla palveluratkaisulla voimme vaikuttaa suotuisasti pintamateriaalien ja koko rakennuksen elinkaareen, sanoo ISS:n vastuullisuusjohtaja **Taina Tilus**.

#### **Mitä kemikaalivapaa siivous tarkoittaa?**

– Kemikaalivapaalla siivouksella – jota muuten olemme tehneet jo vuodesta 2018 lähtien – pystymme vähentämään merkittävästi kemikaalien ja muovipakkausten käyttöä. Se tarkoittaa käytännössä ylläpito- ja siivousta, joka toteutetaan ultrapuhtaan tai otsonoidun veden, siivouskoneiden, twister-laikkojen ja mikrokuitutuotteiden avulla. Kemikaalivapaalla siivouksella saavutamme jopa paremman lopputuloksen puhtaudessa kuin ennen, mutta se tehdään siis ilman perinteisiä puhdistusaineita.

– Siivotessa tulee kuitenkin välillä vastaan pinttynyttä likaa ja erilaisia tahroja, kuten tussinjälkiä. Tällaisissa tilanteissa kemikaalivapaata siivousta tuetaan puhdistusaineilla. Tällöin käytämme ensisijaisesti kasvipohjaisia tuotteita, jotka ovat sataprosenttisesti biohajoavia eivätkä sisällä keinotekoisia väriaineita, hajusteita, fosfaattia tai klooriyhdisteitä.

– Kemikaalittoman siivouksen jäljiltä sisäilmaan ei myöskään jää allergisoivia kemikaali- tai hajustejäämiä, vaan siivotuissa tiloissa aistii ainoastaan puhtaan tuoksuttomuuden.

#### **Miten resurssi- ja energiatehokkuus otetaan huomioon siivoustyössä?**

– Käytämme palvelussamme resurssitehokkaita menetelmiä, joilla minimoidaan veden- ja energiankulutus. Yksi käytännön esimerkki on pyykinpesu, jossa meillä on käytäntönä matalalämpöpesu, sillä veden lämmittäminen kuluttaa paljon energiaa.

– Pyrimme myös käyttämään sellaisia koneita ja välineitä, joiden avulla voidaan minimoida veden- ja energiankulutus. Meillä on muun muassa käytössämme yli tuhat iMop-siivouskoneita, jotka ovat todella vesipihejä. Niiden avulla olemme pystyneet vähentämään vedenkulutustamme jo noin 13 miljoonaa litraa.

– iMopien käyttöön liittyy vielä mukava vastuullisuuslisä eli niin sanottu Made Blue -ohjelma. Sen puitteissa lahjoitetaan kehitysmaihin puhdasta juomavettä saman verran kuin koneiden käytöllä on pystytty säästämään.

#### **Kuinka on kestävyysajattelun, kierrätyksen ja kiertotalouden laita?**

– Käyttämiemme välineiden, koneiden ja laitteiden käyttöön pidentäminen on olennaista, ja se perustuu kolmeen asiaan. Ensinnäkin hankimme vain laadukkaita tuotteita, joilta voi odottaa pitkää käyttöikää. Me myös perehdytämme ja opastamme kaikki työntekijämme käyttämään välineitä ja laitteita oikeaan tarkoitukseen ja oikealla tavalla. Lisäksi työntekijät koulutetaan huoltamaan, hoitamaan ja säilyttämään työvälineet asianmukaisesti, mikä on välttämätöntä, jotta ne pysyvät kunnossa.

– Käyttämämme työvälineet ovat myös monikäyttöisiä. Esimerkiksi yhteen ja samaan varteeseen voi kiinnittää useita osia. Näin ollen välineitä ei tarvitse hankkia niin paljon, ja jonkin osan rikkoutuessa voi uusia vain kyseisen osan eikä koko välinettä.

– Olemme myös määrätietoisesti lisänneet kierrätysmateriaaleista valmistettujen tuotteiden käyttöä. Lattiamopit esimerkiksi on tehty kierrätysmuovista ja koneissa käytettävät twister-laikat PET-muovipulloista.

– Kierrätyksessä noudatamme tinkimättä asiakkaidemme jätehuoltojärjestelmää eli lajittelemme jätteet asiakkaan järjestelmän mukaisesti, etusijajärjestyksen huomioiden.

#### **Miten varmistetaan, että ympäristövastuullisuus on aidosti osa arjen työtä?**

– Ensimmäinen ja tärkein asia on se, että koulutamme kaikki siivoojamme siivouskonseptiimme. Koulutuksessa käydään läpi, millaisilla menetelmillä ja tuotteilla siivoamme, ja näihin kaikkiin ohjeisiin sisältyvät ympäristöasiat. Pyrimme siis erillisten ohjeistusten asemesta kouluttamaan ympäristöasiat samassa yhteydessä, kun perehdytämme työhön sekä työvälineiden ja laitteiden käyttöön.

– Toki meillä on myös erillisiä ympäristökoulutuksia, kuten koko henkilöstölle suunnattu ympäristökoulutus verkossa. Siinä käydään läpi meidän palveluitamme nimenomaan energiatehokkuuden ja ympäristövastuun näkökulmasta. Sen lisäksi meillä on Kohti kiertotaloutta -koulutus, jossa pohditaan, mitä kiertotalous tarkoittaa arjessamme ja miten sitä voi edistää asiakaskohteissamme yhdessä asiakkaan kanssa.

4.3

## Ilmastotekoja koko arvoketjussa



Hiilineutraaliustavoitteemme 2035 ohjaa kaikkea toimintaamme. Scope 1:n ja 2:n osalta tavoitteena on hiilineutraalius vuonna 2030. Olemme toteuttaneet vuodesta 2019 lähtien palveluidemme hiilijalanjälkilaskennan, joka perustuu *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standardiin*. Laskenta toteutetaan vuosittain yhteistyökumppanimme kanssa.

Scope 1 -päästömmä syntyvät asiakaskohteisiin tapahtuvasta liikkumisesta sekä työkalujen käytöstä. ISS:n käyttämät autot ovat leasing-ajoneuvoja. Vähentääksemme liikkumisesta aiheutuvia päästöjä olemme aloittaneet siirtymän kohti sähköisiä tuotantoautokantaa. Vuonna 2022 sähköautoilla ajatut kilometrit kasvoivat lähes 50 prosenttia verrattuna edelliseen vuoteen ja säästimme sähköautoja käyttämällä noin 43 tCO<sub>2</sub> ekv. verrattuna vastaavaan ajosuoritteeseen dieselautolla. Tällä hetkellä suurin haaste palvelutuotannossa käytettävien sähköautojen laajamittaiselle käytölle liittyy latausverkostoon. Teemme yhteistyötä vuokranantajiemme kanssa latauspisteiden rakentamiseksi vuokratilojemme yhteyteen.

Vuonna 2022 hankimme EECS:n (*European Energy Certificate System*) alaisia RES-GO-sähkön (*Renewable Energy Sources – Guarantee of Origin*) alkuperätakuuta 522,3 MWh, mikä vastaa ISS:n omien sähkösopimuksien energiankulutusta vuonna 2022. Lisäksi hankimme alkuperätakuuta 100-prosenttisesti päästöttömälle sähkölle 2 591 MWh, joka vastaa ISS:n sähkösopimuksien ulkopuolelle jäävän käytetyn sähkön määrää. Omien toimitilojen ympäristövaikutuksiin ja päästöihin vaikutamme optimoimalla tilatehokkuutta. Työpisteiden yhteiskäyttöisyys, työn muuttuminen entistä liikkuvammaksi sekä teknologian mahdollistama virtuaalinen työtapo ovat vähentäneet tilankäytön tarvetta. Digitaalisuus ja virtuaaliset työkalut auttavat



Luomaan ekologisempia toimistoja. Ympäristövaikutukset vähenevät kuitenkin myös silloin, kun voimme tehdä töitä mistä tahansa; etätyömahdollisuuksien lisääntyminen vähentää ajokilometrejä ja päästöjä. Vähensimme toimitiloista aiheutuvia päästöjä vuonna 2022 toteuttamalla useita tilatehokkuusprojekteja sekä parantamalla tilojen monikäyttöisyyttä ja energiatehokkuutta.

### 4.3.1 Ilmastoteot palveluissamme

---

*Palvelutuotannossa suosimme uusiutuvista raaka-aineista valmistettuja, kestäviä ja monikäyttöisiä tuotteita materiaalitehokkuuden ja kiertotalouden varmistamiseksi.*

---

Suurin osa päästöistämme syntyy arvoketjussamme raaka-aineiden ja muiden tuotteiden hankinnasta, eli ne luokitellaan Scope 3 -päästöiksi. Tärkeä kehittämisalueemme onkin yhteistyö palveluiden hankintaketjuissa eri kumppaneiden kanssa. Palvelutuotannossa suosimme uusiutuvista raaka-aineista valmistettuja, kestäviä ja monikäyttöisiä tuotteita materiaalitehokkuuden ja kiertotalouden varmistamiseksi sekä minimoimme palvelusta syntyvän jätteen määrää.

Ravintolapalveluissa tavoitteenamme on vähentää päästöjä 25 prosenttia vuoteen 2030 mennessä. Vuodesta 2021 alkaen lounasasiakkaamme ovat halutessaan voineet huomioida lounaan ilmastovaikutukset lounasta valitessaan. Ravintolapalveluissa raaka-ainevalintojen ilmastovaikutukset näkyvät selkeästi hiilijalanjälkilaskennassa. Korvaamalla lihatuotteita kasvikunnan proteiineilla vaikuttamme merkittävästi ruoan alkutuotannon ympäristövaikutuksiin. Ravintoloissamme on tarjolla maukas kasvisruokavaihtoehto päivittäin, ja huomioimme ruokalistasuunnittelussa sesonkituotteet. Käyttämämme liha- ja maitotuotteet, kananmunat sekä vilja- ja leipomotuotteet ovat 100-prosenttisesti kotimaisia.

Kiinteistön ylläpitopalveluissa ensisijaisia toimenpiteitämme päästöjen vähentämiseksi ovat työkoneista ja liikkumisesta aiheutuvien CO<sub>2</sub>-päästöjen minimointi sähköautoja ja muita vaihtoehtoisia käyttövoimia hyödyntäen, koneiden käytön ja reittien optimointi sekä henkilöstön kouluttaminen taloudelliseen ajotapaan. Valitsimme käytettävät laitteet ja työkoneet huomioiden niiden monikäyttöisyyden sekä elinkaaren aikaiset ympäristövaikutukset. Vuodesta 2021 alkaen olemme käyttäneet laajamittaisesti sähkökäyttöisiä pienkoneita vähentääksemme pienkoneiden käytöstä aiheutuneita CO<sub>2</sub>-päästöjä. Olemme pilotoineet myös sähkökäyttöistä robottilakaisukonetta katualueiden ja parkkipaikkojen puhdistamisessa. Robotti puhdistaa katualueita pölyttömästi, vaikka toimiikin vedettömästi. Arvion mukaan yhden robotin käytöllä voi säästää 30 tonnia CO<sub>2</sub>-päästöjä vuodessa.

Kemikaalivapaalla ylläpitosiivouksella olemme jo useamman vuoden ajan muokanneet perinteisiä siivouksen toimintatapoja ja vähentäneet päästöjä kemikaalien ja muovin kulutuksen pienentyessä. Myös kemikaalivapaata ylläpitosiivousta tukevat 100-prosenttisesti kasvipohjaiset puhdistusaineet vähentävät syntyviä päästöjä.

└ SULJE CASE

| ISS ja Green City Farm tuovat lähiruoan suoraan pellolta lounaslinjastolle



Green City Farm on kestävä kehityksen oppimisympäristö ja ekologinen puutarha keskellä kaupunkia. Yhteistyö opettaa ISS:lle lisää vastuullisesta kaupunkiviljelmästä ja satokausijattelusta.

Jotain pitäisi tehdä, mietti ISS:n ravintolapäällikkö **Osku Toivanen**, kun korona hiljensi Metso Outotecin ja TietoEvrin ravintolat ja catering-tilaukset.

– Saimme talopäällikön kanssa hullun idean, että hankimme TietoEvrin taloon mehiläispesän, Toivanen kertoo parin vuoden takaisia tapahtumia.

Toivanen otti yhteyttä Perho Liiketalousopistoon, jonka kanssa hän oli ollut aiemmin puheissa kompostoinnista. Toivanen sai mehiläistuottajan yhteystiedot – ja TietoEvry katolleen kaksi mehiläispesää, jotka ovat siellä edelleen.

Pesien lisäksi puhelu poiki muutakin. Ravintolassa järjestettiin sadonkorjuuajana korona-ajan piristykseksi teemakuukausi, johon Toivanen otti myytäväksi ja lounasravintolan raaka-aineiksi juureksia ja muita satokauden antimia Perhon ylläpitämältä oppimispellolta, Green City Farmilta.

Kahtena syksynä järjestetty teemakuukausi vahvisti intoa hyödyntää vastuullisesti tuotettua lähiruokaa. Niinpä keväällä 2022 ISS ryhtyi Green City Farmin yhteistyökumppaniksi kehittämään ekologista, läpinäkyvää ja lyhyttä ruokaketjua, edistämään ekologisten kasvien käyttöä ruoanvalmistuksessa sekä osallistumaan kaupunkiviljelyyn ja lähiruokatuotantoon.

Green City Farm sai alkunsa, kun Ravintolakoulu Perho yhdistyi Helsingin Malmilla sijainneen Helmi Liiketalousopiston kanssa. Perho oli aiemmin ollut mukana Herttoniemen ruokaosuuskunnan pellolla, ja nyt Malmin kampuksen vieressä olisi viljelymaata hyödynnettäväksi.

– Kysyin rehtorilta, voisimmeko perustaa Perholle oman pellon, sillä nyt siihen olisi oiva tilaisuus, ja niin asiaa lähdettiin viemään eteenpäin, kertoo Perhon koulutusteknologian kehittämisspäälikkö ja lehtori **Jarmo Åke**.

Green City Farmin pelloilla ja kasvihuoneessa kasvaa 60 kasvilajia ja yhteensä 200 eri lajiketta. Keväällä pellot muokataan ja ravitaan luomulannoitteella sekä biojätteestä syntyneellä mullalla, maaliskuu–heinäkuussa tehdään kylvöt ja elo–lokakuussa korjataan sato – joinain vuosina satokausi kestää jopa marraskuun puoliväliin asti.

Ruokaketju on lyhyimmillään silloin, kun ruokaan käytettävät raaka-aineet ostetaan suoraan tuottajalta tai kasvatetaan itse. Green City Farm on ennen kaikkea kestävä kehityksen oppimisympäristö tulevaisuuden ammattilaisille eli opiskelijoille, mutta sama halutaan mahdollistaa myös yrityksille.

– Green City Farm perustettiin tarjoamaan yrityksille ja organisaatioille kumppanusmaataloutta, jota Perho koordinoi. Nyt ISS on lähtenyt mukaan yhtenä organisaationa, ja heillä on oma pelto, kertoo Perhon viljelytoiminnan asiantuntija **Heidi Hovi-Sippola**.

Toivanen kurvaa joka tiistai Green City Farmin pihaan noutamaan viikon sadon, joka päättyy useamman lounasravintolan salaattipöytään ja lämpimiksi lisukkeiksi. Yleensä mukaan lähtee 30–40 kiloa sesongin kasviksia, kuten kaaleja ja salaatteja, yrttejä, juureksia, kesäkurpitsaa, avomaankurkkua, sipuleita ja maissia.

– Laadusta huomaa, että vihannes on samana päivänä poimittu. Lähellä tuotetut juurekset, kasvikset ja syötävät kukat herättävät myös mielenkiintoa ja nostavat yksinkertaisella tavalla lounaspöydän ilmettä. Asiakkaat kyselevät, mistä on kyse, sillä he eivät ole nähneet ennen vastaavaa, Toivanen kertoo.

Edelläkävijyys ja vastuullisuus ovat Perho Liiketalousopiston arvoja, joiden mukaisesti myös opiskelijoille halutaan tarjota eväät työelämään. Sivuaineena voi opiskella kestävää gastronomiaa eli ruoan matkaa pellolta pöytään. Kun näkee vastuullisen ruokatuotannon ketjun ja maistelee ja haastelee ruokia suoraan pellolta, on entistä helpompi hahmottaa, millaista työtä vihannesten viljely vaatii.

– Samalla ruoan alkuperän arvostus kasvaa ja opimme miettimään reseptiikkaa niin, että raaka-aineen voi hyödyntää täysin kukkia ja lehtiä myöten. Ylijäämäkään ei ole jätettä, vaan se päättyy kompostiin ja takaisin pellolle, Åke kertoo.

Myös yhteistyöravintoloilla on mahdollisuus tutustua pellon toimintaan. ISS:laiset ovatkin osallistuneet muun muassa viljelysten suunnitteluun, kylvöön ja sadonkorjuuseen.

Green City Farmin työ vastuullisen ja läpinäkyvän ruokaketjun ja aloja ylittävän yhteistyön edistämiseksi on huomattu myös ravintola-alalla, sillä oppimispelto voitti vastuullisuuskategorian vuoden 2022 PRO-gaalassa. Åken ja Hovi-Sippolan mukaan aloja ylittävä HoReCa-alan palkinto on kunnianosoitus niin Green City Farmille kuin kaikille sen yhteistyökumppaneille.

# Kiertotalous ja materiaalitehokkuus

*Uusia kiertotalousratkaisuja rakennetaan yhteistyössä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa.*

Kiertotalous ja materiaalitehokkuus tarjoavat keinoja löytää ratkaisuja luonnonvarojen liikakulutukseen, luontokadon hillintään ja päästöjen vähentämiseen. Meillä on merkittävä rooli kiinteistöjen kiertotalouden ja materiaalitehokkuuden parantamisessa, sillä kiinteistöjen ylläpidon ja hoidon suunnittelulla sekä palveluillamme vaikutamme kiinteistöjen ja niissä käytettyjen materiaalien elinkaareen.

Teemme yhteistyötä asiakkaidemme ja yhteistyökumppaneidemme kanssa rakentamalla ja ottamalla käyttöön uusia kiertotalousratkaisuja. Vuonna 2022 aloitimme käytettyjen työvaatteiden ja siivousliinujen kierrätyspilotin kolmessa ISS:n toimipisteessä. Pilotin tarkoituksena oli selvittää, kuinka tekstiilien kierrättäminen tapahtuu, kuinka paljon tekstiilijätettä syntyy ja kuinka tekstiilikuitujen elinkaarta voisi pidentää. Pilotti toteutettiin yhteistyössä työvaatetoimittaja Fristadsin kanssa. ISS:n käytössä olleet työvaatteet ja siivoustekstiilit toimitettiin Paimioon, jossa on Pohjois-Euroopan ensimmäinen poistotekstiiliä laajamittaisesti kierrätyskuiduksi jalostava kiertotalouslaitos.

## 4.4.1 Kiertotalous ja materiaalitehokkuus palveluissamme

Huolehdimme asiakkaidemme kiinteistöistä pitämällä kohteet käyttö- ja toimintakunnossa. Ympäristövastuullisessa kiinteistön ylläpidossa korostuvat ennakoivat huoltotyöt, määräaikaishuoltojen suorittaminen ajallaan sekä aine- ja tarvikevalinnat. Valitsimme aina käytettävät laitteet ja työkoneet huomioiden niiden monikäyttöisyyden. Käyttämämme kylmäaineet kiertävät yhä enenevässä määrin regeneroinnin kautta takaisin käyttöön. Lämmönsiirtonesteet ovat ympäristölle turvallisia, ja viemärinavauksessa käytetään kemikaalien sijasta mekaanisia puhdistusmenetelmiä. Omaan käyttöön olemme rakentaneet lisäksi ISS Myyntipörssin työvälineiden ja -koneiden käyttöiän pidentämiseksi.

Kestävän kehityksen mukainen siivouspalvelumme perustuu kemikaalien käytön sekä veden- ja energiankulutuksen minimointiin, kestäviin hankintoihin, muovin käytön vähentämiseen sekä kiertotalouteen. Kemikaalivapaalla ylläpitosiivouksella olemme vähentäneet merkittävästi kemikaalien käyttöä, muovin kulutusta ja päästöjä vesistöihin. Hyvä esimerkki kiertotalouden ratkaisusta on 100-prosenttisesti kasvipohjaisten, elintarviketeollisuuden sivutuotteista valmistettujen puhdistusaineiden käyttäminen silloin, kun puhdistusaineiden käyttö on välttämätöntä.

Ylläpitosiivousaineiden kulutus





### Siivousaineiden kulutus (litraa/siivoaja)

2017	2018	2019	2020	2021	2022
9,9	8,5	6,4	5,7	5,2	5,1

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

Kestävät siivoushankinnat ovat olennainen osa asiakkaalle tuottamaamme siivouspalvelua. Suosimme ympäristömerkittyjä, uusiutuvista tai kierrätetyistä raaka-aineista valmistettuja tuotteita, jotka voidaan kierrättää edelleen materiaalina. Käytämme siivousvaunuissa kestosäkkejä, olemme lisänneet kierrätysmuovista valmistettujen tuotteiden osuutta, ja käytössämme on esimerkiksi kierrätysmateriaalista tehtyjä lattiamoppeja sekä kierrätetyistä PET-pulloista valmistettuja twister-laikkoja, joiden kanssa ei tarvita puhdistusaineita.

Hyödynnäme parhaita käytäntöjä kaikissa palveluissamme. Siivouspalveluiden osaamista ja menetelmiä noudatetaan myös ravintolatilojen vastuullisessa siivouksessa; myös ravintolasaleissa on käytössä kasvipohjaiset puhdistusaineet ja kemikaalivapaa siivousmenetelmä.

Ravintolapalveluissa tavoitteenamme on luoda kestävää ruokakulttuuria. Tässä onnistuaksemme kehitämme jatkuvasti reseptiikkaa lihatuotteiden vähentämiseksi, käytämme vastuullisesti tuotettuja raaka-aineita ja minimoimme ruokahävikin syntyä. Tavoitteenamme on puolittaa hävikki vuoteen 2027 mennessä. Ruokahävikin minimointi on osa jokapäiväistä toimintaa ravintoloissamme. Tämän lisäksi hävikkiruoan myynnillä vähennämme syntynyttä hävikkä. Vuoden 2022 materiaaliostoistamme 79 prosenttia oli puuperäistä ja 21 prosenttia muoviperäistä materiaalia.

└ SULJE CASE

Hyvästi hävikki!



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

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

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

ISS:n globaali tavoite on vähentää ruokahävikkiä vuoden 25 prosenttia vuoden 2023 loppuun mennessä ja 50 prosenttia vuoden 2027 loppuun mennessä. Suomessa tavoitetta kohti mennään hyvää vauhtia – vuonna 2020 hävikkiä vähennettiin 25 prosenttia verrattuna vuoteen 2019 ja vuonna 2021 valmistus- ja tarjoiluhävikki grammaa/asiakas väheni 33 prosenttia ja lautashävikki grammaa/asiakas 30 prosenttia.

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

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

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

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

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

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

Apuna ruokalistojen suunnittelussa on tuotannonohjausjärjestelmä Aromi.

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

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

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

#### 4.5

## Luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen

---

*Tavoitteenamme on kasvattaa entisestään luonnon monimuotoisuuteen liittyvää tietoisuutta sekä luoda siihen seurattavia mittareita.*

---

EU on asettanut tavoitteeksi, että luonnon monimuotoisuuden köyhtyminen pysäytetään vuoteen 2030 mennessä. Hyvinvoiva ja monimuotoinen luonto auttaa maapalloa sopeutumaan ilmastonmuutoksen vaikutuksiin ja tarjoaa meille arvokkaita ekosysteempipalveluita.

Olemme ISS Palveluissa tunnistanee ne ekosysteempipalvelut, joita käytämme ja joihin palveluillamme vaikuttamme. Käyttämämme ekosysteempipalveluita ovat esimerkiksi tuotantopalveluissa ruoka, raaka-aineet ja makea vesi sekä kulttuuripalveluissa terveyteen, hyvinvointiin ja kulttuurikohteisiin liittyvät palvelut. Monimuotoisella luonnolla on lisäksi vahvat säätelypalvelut. Kiinteistöpalvelualalla käytämme esimerkiksi ilmaston säätelyyn, yhteyttämiseen, kasvien pölytykseen, ravinteiden kierto, maaperän muodostumiseen ja hulavesien säätelyyn liittyviä palveluita.

Vuonna 2022 luonnon monimuotoisuuden ylläpidossa korostui erityisesti vieraslajien torjunta, kun toteutimme kesäkuun alussa voimaan astuneen kurturuusun kasvatuskiellon mukaisia hävitystoimenpiteitä asiakaskohteissamme. Lisäksi järjestimme luonnon monimuotoisuutta käsittelevän

webinaarin, jossa koulutimme kiinteistön ylläpidon henkilöstöämme kemikaalivapaisiin rikkaruohojen torjuntamenetelmiin.

### 4.5.1 Luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen palveluissamme

Palvelutuotannollamme vaikutamme luonnon monimuotoisuuteen ja sen ylläpitämiseen monin tavoin. Ravintolapalveluissa käyttämämme raaka-aineet, reseptiikka, ruokalistasuunnittelu ja hävikin hallinta ovat keskeisimpiä keinojamme. Käyttämämme kalatuotteet ovat WWF:n suositusten mukaisia tai MSC- ja ASC-sertifioituja. Lisäksi suomalaiset järvikalat ovat osa lounastarjontaamme. Valikoimaamme kuuluu myös Reilun kaupan ja Rainforest Alliancen tuotteita sekä luomu- ja lähituotteita.

Ylläpitosisiivouksella vähennämme kemikaalien käyttöä, muovin kulutusta ja vesistö päästöjä sekä edistämme resurssitehokkuutta. Kiinteistön ylläpitopalveilla vaikutamme positiivisesti kiinteistöjen energiatehokkuuteen, mutta myös luonnon monimuotoisuuden ylläpitämiseen esimerkiksi torjumalla vieraslajeja, käyttämällä torjunta-aineettomia rikkakasvien hävitysmenetelmiä ja mahdollistamalla niittymäisiä alueita osaksi asiakkaidemme piha-alueita.

Tavoitteenamme on kasvattaa entisestään luonnon monimuotoisuuteen liittyvää tietoisuutta sekä luoda siihen seurattavia mittareita.

☰ SULJE CASE

Luonnon monimuotoisuutta ylläpidetään ISS:läisten arjessa



Asfaloituja pihvoja, lyhyeksi leikattua nurmea, puuttomia alueita ja haittakasveja – vai vihreää puustoa, kukkivia niittyjä ja hyönteishotelleja? ISS voi palveluillaan vaikuttaa positiivisesti asiakkaiden piha-alueisiin ja luonnon monimuotoisuuden ylläpitämiseen.

EU on asettanut tavoitteeksi, että luonnon monimuotoisuuden köyhtyminen pysäytetään vuoteen 2030 mennessä. Luonnon monimuotoisuudella tarkoitetaan käytännössä sitä, että luonnon lajikirjo säilyy laajana.

– Monimuotoinen luonto on elämän perusedellytys. Luonnon prosessit, niin kutsutut ekosysteempipalvelut, takaavat meille asioita, joita saatamme pitää itsestäänselvyytenä. Esimerkiksi pölyttäjät vaikuttavat satomääriin ja sitä kautta ravinnon riittävyyteen, kasvillisuus puhdistaa ilmaa ja vaikuttaa myös vesistöjen puhtauteen, ISS:n vastuullisuusjohtaja **Taina Tilus** kertoo.

Siinä missä yritykset kertovat päästövähennyksistä ja ilmastonmuutoksen hillitsemisestä, ilmastonmuutokseen sopeutuminen ja luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen ovat Tiluksen mukaan jääneet vähemmälle huomiolle.

ISS:n ekopalveluiden tuotepäällikkö **Hanna Bradley** lisää, että hyvinvoiva luonto auttaa maapalloa sopeutumaan ilmastonmuutoksen vaikutuksiin.

– Monimuotoisella luonnolla on vahvat säätelypalvelut. Jos kiinteistön alueella on esimerkiksi puustoa, viiennyksen tarve on huomattavasti pienempi kuin puuttomilla alueilla ja hulevedet pääsevät imeytymään.

Biodiversiteettiä edistävän työn haaste on kuitenkin se, että siinä missä päästövähennyksiä kyetään mittaamaan, yritysten vaikutusta monimuotoisuuden lisäämiseen on vaikea varmentaa, hän lisää.

ISS toimii useilla eri palvelualoilla, joista jokaisella on keinonsa vaikuttaa luonnon monimuotoisuuteen. Ravintolapalveluissa merkitystä on etenkin ruoan alkutuotannolla, ja tärkeitä valintoja ovat käytetyt raaka-aineet, reseptiikka, ruokalistasuunnittelu ja hävikin hallinta.

Siivouspalveluissa olennaista on kemikaalien ja muovin käytön vähentäminen sekä resurssitehokkuus. Käytössä olevalla kemikaalivapaalla siivouksella vaikutetaan näihin kaikkiin.

Kiinteistönhoidossa esillä on usein etenkin energiankulutus, mutta kiinteistöhoito voi olla isossa roolissa myös luonnon monimuotoisuuden ylläpitämisessä. Ulkoalueiden hoidolla ISS:läiset pystyvät tekemään paikallista hyvää.

– On tärkeää, että vaikutamme palvelumme koko arvoketjuun, mutta asiakkaidemme piha-alueiden hoito on omilla käsissämme. Vieraslajien torjunta, rikkakasvien hävittäminen torjunta-aineettomilla menetelmillä ja niittymäiset alueet vaikuttavat positiivisesti luonnon monimuotoisuuden ylläpitämiseen, T ilus listaa.

Jokainen asiakastyötä tekevä ISS:läinen voi ottaa luonnon monimuotoisuuden asiakkaan kanssa puheeksi ja muistuttaa esimerkiksi vieraslajien torjumisesta. Yhdessä voidaan pohtia, voisiko pihoille jättää lyhyeksi leikatun ruohon sijaan vapaammin kasvavia alueita tai istuttaa niittymäistä kasvillisuutta ja kotoperäisiä lajeja, jotka tarjoavat elintilaa eliöille. Hyönteishotellien ja perhosbaarien lisäksi pihoille tai toimistojen katoille voidaan tuoda viljelylaitikoita ravintolapalveluiden tai kiinteistön käyttäjien käyttöön.

ISS:läisille Bradleyllä ja Tiluksella on yksi viesti: keinoja vaikuttaa löytyy. Tukitoiminnoissa työskentelevien tulee huomioida vastuullisuus- ja ympäristöasiat kehittäessään tuotteita ja palveluita. Kentällä jokainen huolehtii, että tekee työtään tuotteiden ja konseptien mukaisesti.

– Paikallis- ja asiakastuntemus ovat tässä äärimmäisen tärkeitä. Tälläkin hetkellä ISS:n kohderiskien arvioinnissa voi arvioida ympäristöriskit ja vaikutukset luonnon monimuotoisuuteen. Kuka tahansa kohteessa voi tehdä ympäristöhavaintoja, eli antaa konkreettisia ehdotuksia asiakaskohteen vastuullisuuden parantamiseksi, T ilus sanoo.

4.6

## Vesivastuullisuus toiminnassamme

*Huolehdimme asiakaskohteissamme vesikalusteiden kunnosta ja suositusten mukaisista virtaamista.*

Vesivastuullisuus on tärkeä osa ympäristövastuullisuuttamme. Palveluidemme arvoketjun kautta meillä on mahdollisuus vähentää turhaa vedenkulutusta ja suojella sekä vesivarantoja että merten luonnonvaroja. Kehitämme jatkuvasti omaa osaamistamme vesiriskien parempaan tunnistamiseen ja kokonaisvaltaiseen hallintaan.

Käytämme toimipisteissämme kunnallista vedenjakelua, ja toiminnastamme syntyvä jätevesi menee kunnalliseen viemäriverkostoon. Pääkonttorimme sijaitsee LEED Platina -luokituksen saaneessa business parkissa, jossa vesivastuulliset ratkaisut näkyvät muun muassa vähän vettä kuluttavina vesikalusteina. Omassa toiminnassamme käytämme vettä siivouspalveluissa, ravintolapalveluissa sekä kiinteistön ylläpitopalveluissa.

Siivouspalveluissa minimoimme veden kulutusta erityisesti menetelmä- ja välinevalinnoilla. Olemme tehneet jo vuosikymmeniä töitä vähentääksemme turhaa vedenkulutusta. Pitkään käytössä olleet mikrokuitumenetelmä ja tekstiilien matalalämpöpesu ovat tästä hyviä esimerkkejä. Viime vuosina olemme uudistaneet merkittävästi konekantaamme ja ottaneet käyttöön resurssitehokkaita siivouskoneita, joiden veden- ja energiankulutus on minimoitu. Moderneilla koneilla olemme säästäneet vettä yli 13 miljoonaa litraa vuosina 2017-2022. Vastaavasti olemme lahjoittaneet saman määrän puhdasta juomavettä *Future Cleaning Technologiesin* kautta *Made Blue* -organisaatiolle kehitysmaihin. Vuonna 2022 lisäsimme robottien käyttöä siivouspalveluissa. Robottimme puhdistavat lattiat kemikaalivapaasti ja energiatehokkaasti sekä





vähentävät veden käyttöä, sillä niiden tehokas vedenkierrätys mahdollistaa jopa 70 prosentin säästöt puhtaan veden kulutuksessa.

Maatalous on maailman suurin vedenkäyttäjä, koska tiettyjen raaka-aineiden viljely ja kasvatusta vaativat huomattavia määriä vettä ja keinokastelua. Ravintolapalveluissa raaka-ainevalinnoilla ja -hankinnoilla vaikuttamme veden kulutukseen, vesivaroihin sekä vesistöjen luonnon monimuotoisuuteen myös globaalilla tasolla. Tarjoamamme kalatuotteet ovat WWF:n suositusten mukaisia tai MSC- ja ASC-sertifioituja. Paikallisesti ravintolan vedenkulutusta vähennetään päivittäin tehokkailla pesuprosesseilla, kuten täysillä tiskikoneellisilla ja vesikalusteiden optimaalisilla säädöillä. Vuonna 2022 osana *Astetta Alemmas* -kampanjaa vähensimme yhdessä asiakkaidemme kanssa vedenkulutusta luopumalla tarjottimien käytöstä. Tällä on merkittävä vaikutus vedenkulutukseen tiskiprosessissa.

Kiinteistöjen vedenkäyttöön vaikuttamme asiakaskohteissamme huolehtimalla vesikalusteiden kunnosta ja suositusten mukaisista virtaamista. Omissa toiminnassamme kiinteistöjen ylläpitopalveluissa käytämme vettä hiekannostossa pölyämisen ehkäisemiseksi. Tällöin minimoimme vedenkulutusta hiekannostojen oikealla ajoittamisella.

4.7

## Energian kulutus ja jätehuolto omissa toimitiloissamme

*Sähkön tuotantomuotona on 100-prosenttisesti suomalainen tuulivoima ja vesivoima.*

Tuotamme palveluita asiakkaidemme luona, heidän kiinteistöissään. Omistamme ainoastaan yhden kiinteistön, ja muissa toimipisteissämme olemme vuokralaisina. Vuonna 2022 hankimme EECS:n (*European Energy Certificate System*) alaisia RES-GO-sähkön (*Renewable Energy Sources – Guarantee of Origin*) alkuperätakuita 522,3 MWh, mikä vastaa ISS:n omien sähkösovitusten energiankulutusta vuonna 2022. Lisäksi hankimme alkuperätakuita 100 % päästöttömälle sähkölle 2 591 MWh, joka vastaa ISS:n sähkösovitusten ulkopuolelle jäävän käytetyn sähkön määrää. Vuonna 2022 olemme jatkaneet energiatehokkuutta edistäviä toimenpiteitä *Astetta Alemmas* -kampanjan ja sertifioitun ISO 50001 -energianhallintajärjestelmän puitteissa. Lisäksi olemme toteuttaneet useita tilatehokkuusprojekteja ja parantaneet tilojen monikäyttöisyyttä. Seurantaamme olemme kehittäneet muun muassa lisäämällä IoT-teknologian käyttöä.

Raportoimme sähkönkulutusta sekä ostamamme että käyttämämme sähkön osalta. Vuodesta 2021 lähtien olemme sisällyttäneet laskentaan myös tiedot vuokraohteissa käyttämämme kaukolämmön osalta. Vuonna 2022 olemme kehittäneet edelleen sekä sähkön että kaukolämmön seurantaamme vuokranantajiemme kanssa, sisällyttäen esimerkiksi ravintoloidemme sähkönkulutuksen mukaan seurantaan. Tästä johtuen raportoinnin sisältö on merkittävästi laajempi vuonna 2022 eikä ole vertailukelpoinen aiempien vuosien kanssa.

Pääkonttorimme sijaitsee LEED Platina -luokituksen saaneessa business parkissa, jossa kestävätkä ratkaisut näkyvät muun muassa vähän vettä kuluttavina vesikalusteina, tarpeen mukaan säätöinä valaistuksena ja ilmanvaihtona, sähköautojen latauspisteinä sekä vähäpäästöisinä materiaalivalintoina.

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

	2020	2021	2022
Sähkön kulutus, MWh	1 588	1 512	3 351 <sup>**</sup>
Sähkön ominaiskulutus, kWh/brm <sup>2</sup>	50	54	80
Lämmön ominaiskulutus, kWh/brm <sup>2</sup>	119 <sup>*)</sup>	162	128
Energian ominaiskulutus, kWh/brm <sup>2</sup>	169 <sup>*)</sup>	216	208
Veden ominaiskulutus, dm <sup>3</sup> /brm <sup>2</sup> <sup>*)</sup>	395	292	360

Laskenta perustuu mitatun tiedon pohjalta laskettuun kokonaiskulutukseen, pois lukien <sup>\*)</sup> merkatut luvut.



## Suorat ja epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt

	2020	2021	2022
<b>Scope 1:</b> Tuotantoautot ja työkoneet (t CO <sub>2</sub> -ekv.)	3 163	3 634	3 228
<b>Scope 2:</b> Ostettu sähkö (markkinalähtöinen menetelmä), kaukolämpö (t CO <sub>2</sub> -ekv. *)	99 **)	529	529
<b>Scope 3:</b> Arvoketjun päästöt (t CO <sub>2</sub> -ekv.)	1 562 ***)	22 689	26 270 ****)
<b>Päästöintensiteetti</b> Liikevaihtoon suhteutettuna (t CO <sub>2</sub> -ekv./milj. €)	7,9	9,8	8,5

Laskenta on toteutettu OpenCO2.net-laskurilla.

\*) Laskennassa on huomioitu ISS:n ostama uusiutuva energia. Kaukolämmön osalta laskennassa on käytetty paikallisten energiayhtiöiden ilmoittamia kaukolämmön päästökertoimia.

\*\*\*) Laskentarajaus on suppeampi vuonna 2020 kuin vuosina 2021-2022.

\*\*\*\*) Laskentarajaus on suppeampi vuonna 2020 kuin vuosina 2021-2022.

\*\*\*\*\*) Siivous-, ravintola- ja kiinteistön ylläpitopalveluiden arvoketjun päästötiedot ovat tarkentuneet verrattuna vuosiin 2020-2021.

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

Vuodesta 2021 alkaen Scope 3 -laskentamme sisältö on merkittävästi laajempi verrattuna aiempiin vuosiin. Luvuissa on mukana arvoketjumme päästöt palveluidemme osalta. Tämä on lisännyt laskennan kattavuutta, mutta samalla kasvattanut päästöjä verrattuna edellisiin vuosiin.

*Ensisijaisena tavoitteena on vähentää syntyvän jätteen määrää.*

Noudatamme kaikessa toiminnassamme jätehierarkiaa eli lainsäädännön mukaista jätteiden etusijajärjestystä. Ensisijaisena tavoitteena on vähentää syntyvän jätteen määrää, minkä lisäksi pyrimme jatkuvasti parantamaan materiaalitehokkuutta ja varmistamaan jätteiden käsittelyn materiaalina uusien tuotteiden raaka-aineiksi. Tavoitteenamme on 65 prosentin kierrätysaste omista toimipisteissämme.

Vuonna 2022 päätoimipisteemme tuottivat yhteensä 37,5 tonnia jätteitä, joista materiaalikierrätykseen toimitettiin 46 prosenttia. Jätteistä 53 prosenttia hyödynnettiin energiantuotannossa ja 1 prosentti oli vaarallisia jätteitä. Vuonna 2021 otimme käyttöön uuden Kohti kiertotaloutta -koulutuksen. Vuoden 2022 aikana varmistimme, että toimipisteissä lajitellaan uuden jätelainsäädännön vaatimusten mukaisesti. Päätoimipisteessämme Ultimes Business Gardenissa muovinkeräys on otettu käyttöön jo vuonna 2018.

## Jättemäärät jätelajeittain (tonnia)

	2020	2021	2022
Tietosuojapaperi	2,1	2,9	3,0
Tietosuojamateriaali	0,0	0,0	0,0
Keräyspaperi	4,6	3,7	2,8
Keräyspähvi ja -kartonki	9,3	5,6	6,0
Biojäte	2,9	2,8	2,5
Ruokaöljyt ja -rasvat	0,0	0,0	0,0
Lasi	1,2	1,1	1,1
Metalli	1,2	0,9	0,9
Rakennusjäte	0,0	0,0	0,0
Kuormalavat	1,1	0,4	0,4
Energiajäte	4,9	3,4	6,3
Poltettava sekajäte	8,7	13,7	13,4
SE-romu	0,7	1,1	0,5
Muut vaaralliset jätteet	0,5	0,01	0,1

Puujäte	0,0	0,0	0,0
Muovi	0,1	0,1	0,4
YHTEENSÄ	37,3	35,7	37,5

### Jätteen lopputulos (%)

	2020	2021	2022
Materiaalikierrätys	57	50	46
Energiahöydyntäminen	42	48	53
Vaaralliset jätteet	1	0	1
Kaatopaikkasijoitus	0	0	0

## 5.0

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

Valtakunnallisena toimijana, yhtenä Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista ja laaja-alaisen palvelun tarjoajana ISS:llä on mahdollisuus vaikuttaa koko suomalaisen yhteiskunnan hyvinvointiin. Vastuulliset tekemme asiakkaiden, henkilöstön ja ympäristön hyväksi ovat samalla tekoja koko yhteiskunnan hyväksi. Lisäksi torjumme aktiivisesti korruptiota, teemme hankintamme ammattitaitoisesti ja vastuullisesti sekä olemme merkittävä veronmaksaja.

### 5.1

## Työllistäminen

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

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

Monimuotoisuus tarkoittaa ISS:llä erilaisia ihmisiä: maahanmuuttajia ja turvapaikanhakijoita, ikääntyviä, harjoittelijoita, osatyökykyisiä sekä koulutus-, kulttuuri- tai kokemustalustaan erilaisia henkilöitä. Vuonna 2022 henkilöstöstämme 12 prosenttia oli alle 25-vuotiaita ja 21 prosenttia yli 55-vuotiaita. ISSläiset edustivat 100 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 2022 kesätyöpaikan noin 800 nuorelle. Monet kesätyöntekijät työllistyivät kesän jälkeen ISS:lle vakituiseen työsuhteeseen, ja osa jatkoi työskentelyä joustavasti opintojen ohella.



Osaamisen kehittäminen sekä monimuotoisuuden ja yhdenvertaisuuden kulttuurin toteuttaminen ovat ISS:n tärkeitä strategisia painopisteitä.

Haluamme tarjota jokaiselle paikan, jossa voi kasvaa. Tästä ovat päässeet osallisiksi myös uransa alkumetreillä olevat rekrytointiasiantuntijat Ahmed ja Aleks .

---

**Ahmed Mohamud** ja **Aleks Protski** ovat kumpikin opiskelleet esimiestyötä ja henkilöstöhallintoa. Aleks valmistui tradenomiksi kesäkuussa, Ahmedilla on meneillään toinen opiskeluvuosi. Kumpikin on saanut ensikosketuksensa oman alan töihin ISS:n rekrytointitiimissä.

– Sain täältä harjoittelupaikan viime syksynä. Puolen vuoden harjoittelun jälkeen tehtiin kesätyösopimus, ja nyt saan jatkaa koko syksyn samoissa hommissa, Aleks kertoo.

ISS:n kokoisessa yrityksessä on jatkuvasti kymmeniä työpaikkoja auki, ja talon oma rekrytointitoiminto auttaa eri liiketoimintojen esihenkilöitä löytämään sopivia osaajia niin talon sisältä kuin ulkopuolelta. Rekrytointiin liittyvät tehtävät ovat monipuolisia, myös uraansa aloitteleville.

– Minulla ei ollut rekrytinnista aiempaa kokemusta, joten kaikki on ollut uutta. Mutta myös me harjoittelijat ja kesätyöntekijät olemme saaneet perehdytyksen samoihin tehtäviin, joita muutkin rekrytointiasiantuntijat tekevät. Se on tuntunut kivalta.

Aleks ja Ahmed ovat yhtä mieltä siitä, että ISS:llä pääsee kehittämään omaa ammattitaitoaan ja että oppimisen mahdollisuuksia on tarjolla.

– Talon tarjoamat erilaiset koulutukset tuovat työhön uutta näkökulmaa ja uudenlaista motivaatiota ihmisille, jotka ovat olleet pitkään talossa, Aleks sanoo.

Työvoiman saatavuushaasteet koettelevat useita toimialoja ja yrityksiä ympäri Suomen. Miten tämä on näkynyt rekrytointitiimin työssä, entä millaisia ratkaisuja nuoret HR-ammattilaiset haasteisiin ehdottaisivat?

– ISS toimii ympäri Suomen, ja eri alueilla voi olla erityyppisiä haasteita työntekijöiden saatavuudessa. ISS:n omien tehtäväkohtaisten kriteerien lisäksi asiakkaalla saattaa olla omat vaatimuksensa, jotka tulee ottaa

huomioon, Ahmed kertoo.

Kriteerien yhteensovittaminen ei aina ole ihan yksinkertaista. Alekski ja Ahmed pohtivat, että nykyisessä työvoimapulassa voisikin olla hyvä arvioida uudelleen, ovatko esimerkiksi kaikki kielitaitovaatimukset välttämättömiä työssä onnistumiselle. ISS panostaakin merkittävästi oppisopimuskoulutukseen ja kielivalmennuksiin, joista yhtenä esimerkkinä on puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan englanninkielinen ammattitutkinto.

Alekski ja Ahmed miettivät yhdessä myös korona-ajan vaikutusta työvoiman saatavuuteen:

– Varmasti esimerkiksi ravintola-alalle on syntynyt epävarmuutta tiheään muuttuneiden rajoitusten myötä. Monet ovat esimerkiksi kouluttautuneet uudestaan. Opiskelijoita on tällä hetkellä todella paljon, ja yritysten olisi hyvä miettiä heidän hyödyntämistään enemmän työmarkkinoilla.

– Ravintolapalveluissa meidän valttina on se, että työ tapahtuu päiväsaikaan. Se mahdollistaa hyvin myös työn ja perhe-elämän yhteensovittamisen.

Kun pohditaan ISS:n houkuttelevuustekijöitä, Aleksilta ja Ahmedilta pulppuaa pitkä lista asioista, jotka tekevät ISS:stä hyvän työnantajan ja paikan, johon kannattaa hakeutua.

– Täällä on jotenkin tosi hyvä olla. Yhteishenki on huippu, ja kaikki auttavat toisiaan. Sen näkee, että kaikilla on sama tavoite, jonka eteen tehdään duunia, Ahmed listaa.

– ISS on iso ja tunnettu yritys, jossa kaikista pidetään huolta ja perusasiat ovat kunnossa. Sen lisäksi asioista on helppo sopia ja ISS:llä vallitsee turvallisuuden tunne siitä, että asiat hoituvat sääntöjen mukaan. Ja perehdytysohjelma on huolellisesti mietitty, Alekski sanoo.

Myös monimuotoisuuden ja yhdenvertaisuuden kulttuuri näkyy ja tuntuu ISS Suomen toiminnassa rekrytointia ja esimiestyötä myöten.

– Kyllä täällä on selvästi se ilmapiiri, että jokainen voi tulla sellaisena kuin on. Meillä on kaikenikäisiä työntekijöitä ja erilaisista taustoista ympäri maailman. Ja meillä tehdään työtä sen eteen, että oikealle osaajalle tai innokkaalle oppijalle löytyy perehdytyksen ja koulutuksen myötä sopiva homma, Ahmed kertoo.

– Meillä ollaan joustavia ja ymmärretään erilaisia elämäntilanteita. Pyrimme esimerkiksi tarjoamaan uuden paikan, jos työ nykyisessä kohteessa päättyy tai henkilö muuttaa uudelle paikkakunnalle, Alekski sanoo.

## 5.2

# Verojalanjälki

---

*Verojalanjälki kuvaa yrityksen yhteiskunnalle tuottamaa kokonaisverohyötyä.*

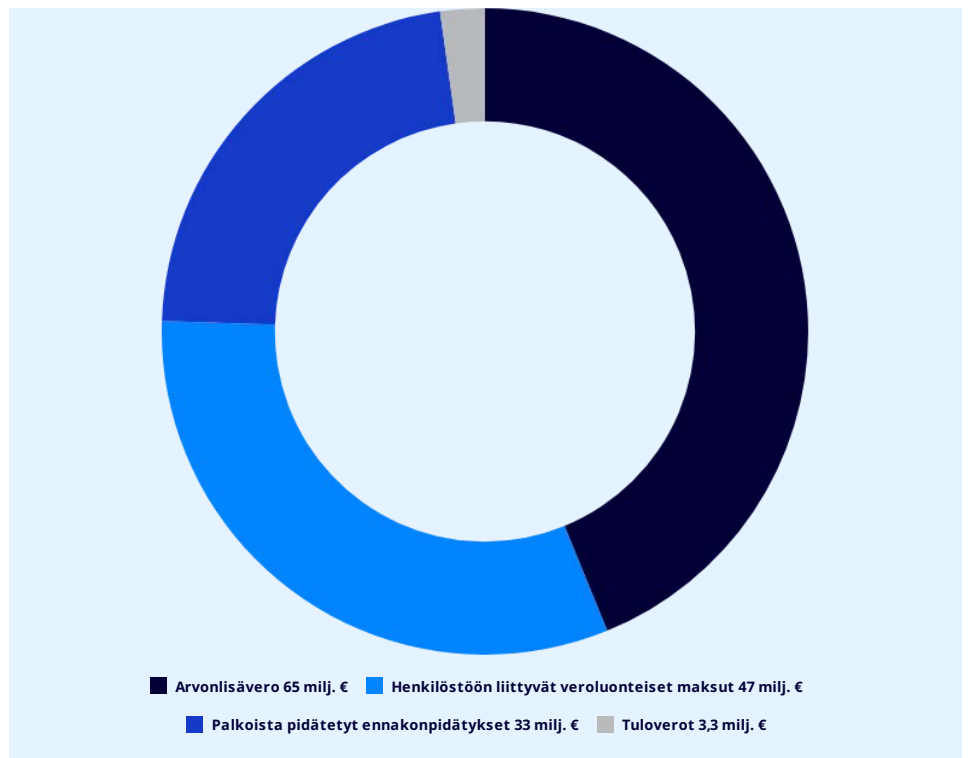
---

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

ISS:n verojalanjälki vuonna 2022 oli yhteensä 148,3 miljoonaa euroa. Henkilöstöön liittyviä veroluonteisia maksuja oli yhteensä 47 miljoonaa euroa ja työntekijöiden ennakonpidätyksiä 33 miljoonaa euroa. Tuloveroa ISS maksoi yhteensä 3,3 miljoonaa euroa. Arvonlisäveron osuus oli 65 miljoonaa euroa.

**Verojalanjälki, yhteensä 148,3 miljoonaa euroa**

---



5.3

## Harmaan talouden ja korruption torjunta

---

*Ohjeistukset vahvistavat ISS:n ja sen koko henkilöstön sitoutumista liiketoiminnan harjoittamiseen vastuullisesti ja rehellisesti.*

---

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

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

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

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

Harmaan talouden yleisenä toimintamallina on muun muassa ketjuttaa töitä eteenpäin alihankintaketjussa. ISS:n toimintamallina on alihankintaketjutuksen tietoinen vähentäminen. ISS kieltää alihankkijoitaan ketjuttamasta työtään ilman ISS:n kirjallista etukäteishyväksyntää. ISS noudattaa lakia tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä.

Toimittajien edellytetään kuuluvan Vastuu Groupin *Luotettava kumppani* -palveluun sekä noudattavan toimittajia koskevaa menettelytapasääntöä. Sääntö velvoittaa muun muassa toimimaan soveltuvien lakien ja määräysten, mukaan lukien, muttei rajoittuen kilpailulainsäädännön, tietosuojalainsäädännön ja korruption

---

*ISS haluaa olla alan suunnannäyttäjä harmaan talouden torjumisessa*

---

vastaisten lakien ja määräysten mukaisesti. ISS:llä on nollatoleranssi petokseen, korruptioon tai muuhun vakavaan lainrikkomukseen syyllistyneeseen toimittajaan nähden.

ISS on myös ottanut käyttöön *Speak Up* -käytännön sekä tähän kuuluvan raportointijärjestelmän, jonka avulla työntekijät, liikekumppanit ja muut sidosryhmät voivat tarpeen mukaan anonyymisti ilmoittaa epäilyistä väärinkäytöksistä ja huolenaiheista. *Speak Up* -järjestelmä on kolmannen riippumattoman osapuolen ylläpitämä palvelu, jonka kautta esitetyt huomautukset seuloa ulkopuolinen lakiasiantoinisto. Näin prosessi voidaan suojata eturistiriidoilta.

## 5.4

# Vastuullinen hankintaketju

---

*ISS huomioi vastuullisuusnäkökohdat kaikissa tarjouspyynnöissä.*

---

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. Lisäksi huomioidaan kumppanin liiketoiminnan ja tuotteiden laatu, logistiset kanavat sekä turvallisuusnäkökohdat. Kumppaneiden ja tavarantoimittajien tulee täyttää seuraavat vaatimukset:

- Noudattaa Suomen lakia
- Kuulua Vastuu Groupin Luotettava kumppani -palveluun
- Täyttää ISS:n laatu- ja ympäristökriteerit
- Hyväksyä ja sitoutua 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 verkkosivuilla.](#)

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

Toimittajilta ostettiin vuonna 2022 palveluita 66,1 miljoonalla eurolla ja materiaaleja 83,5 miljoonalla eurolla. Toimittajien laatua seurataan jatkuvasti. Suurimpien toimittajien kanssa on sopimuksessa määritelty KPI:t (*Key Performance Indicators*, keskeiset suorituskyky mittarit), joita ovat muun muassa toimitusvarmuus ja reklamaatioiden määrä. Lisäksi toimittajien tulee raportoida ISS:n kohteissa henkilöstölleen sattuneet työtapaturmat sekä keinot niiden välttämiseksi jatkossa. Näitä seurataan kuukausi- tai kvartaalitapaamisissa. Toimittajayhteistyössä tärkeää on jatkuva kehittäminen. Suurimpien toimittajien kanssa on pidetty vuodesta 2020 alkaen säännöllisesti innovointipalaveria, joiden tavoitteena on saada käyttöön uusimmat innovaatiot ja teknologiat. Niiden avulla voidaan tukea laadukasta, tehokasta ja ympäristövastuullista palvelutuotantoa.

ISS Suomella on ollut vuodesta 2021 lähtien käytössä ISS-konsernin yhteinen hankinnasta maksuun -järjestelmä, jonka avulla pystytään entistä paremmin varmistamaan vastuullisten toimittajien käyttäminen. Järjestelmä ohjaa käyttämään vain hankinnan hyväksymiä toimittajia. Vuonna 2023 järjestelmän käyttö laajenee myös ISS-konsernin yhteiseen toimittajariskien arviointiin, jonka avulla pystymme yhä paremmin varmistamaan etukäteen toimittajien vastuullisuuden ja vaatimusten mukaisuuden. Hankintaketjun vastuullisuuden kehittämiseksi toimittaja-auditointien määrää lisätään vuonna 2023. Omien auditointiemme lisäksi otamme vuonna 2023 ulkopuolisen auditoijan tekemään muutamia auditointeja korkeimman riskin toimittajille.

### Logistiikka ja työkoneet

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

---

*ISS-konsernin yhteisen riskienarvioinnin avulla pystymme yhä paremmin varmistamaan toimittajien vastuullisuuden ja vaatimusten mukaisuuden.*

---

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).

Tavoitteenamme on saavuttaa hiilineutraalius vuonna 2030 Scope 1:n ja 2:n osalta, jotka sisältävät liikkumisesta aiheutuvat päästömme. Tähän tavoitteeseen pyrimme sähköistämällä tuotantoautokantaamme sekä ottamalla laajamittaisesti käyttöön sähkökäyttöisiä pienkoneita. Vuonna 2022 säästimme sähköautoja käyttämällä 43 tCO<sub>2</sub> päästöjä verrattuna vastaavaan ajosuoritteeseen dieselajoneuvoilla.

## 5.5

# Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö

---

*Jatkoimme yhteistyötä Helsinki Priden ja Startup Refugeesin kanssa.*

---

ISS Suomi keskittyy tukemaan hankkeita, jotka edistävät yhdenvertaista työelämää. Olemme allekirjoittaneet YK:n periaatteet sukupuolten tasa-arvon edistämiseksi ja teemme yhteistyötä *Startup Refugees* -järjestön kanssa turvapaikanhakijoiden työllistämiseksi.

Vuonna 2022 olimme myös jälleen *Helsinki Priden* virallinen yhteistyökumppani. Kumppanuus on yksi tapa osoittaa, että työyhteisön kaikenlainen monimuotoisuus on rikkaus ja jokainen työntekijä on yhtä tärkeä.

Sponsorointiohjeistuksemme mukaisesti pidättäydymme tukemasta uskonnollisia organisaatioita tai toimintaa, jolla on selviä tai piilotettuja poliittisia päämääriä. Emme myöskään tee päihteisiin liittyvää sponsorointia. Sen sijaan olemme osoittaneet tukirahoja ISS:n omiin ammatteihin opiskeleville sekä lapsille, nuorille, vammaisille ja erityisryhmille yhtiön arvojen mukaisesti.

ISS on Kiinteistöyönantajat ry- sekä Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelut MaRa ry -työnantajaliittojen jäsen. Kiinteistöpalvelu- sekä ja matkailu- ja ravintola-alan työehtosopimusten lisäksi ISS sovelsi vuonna 2022 useita muita yleissitovia työehtosopimuksia.

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



## ISS oli vuonna 2022 toista kertaa Helsinki Priden virallinen yhteistyökumppani. Miksi Pride on ISS:lle tärkeä kumppanuus, ja mitä kumppanuudet mahdollistavat puolestaan Helsinki Pridelle?

Kansainväliselle ja monimuotoiselle ISS:lle Pride on mitä luontevin kanava ilmaista sitä, mitä ISS haluaa olla – avoin kaikille monimuotoisuuden eri ulottuvuuksille.

– Pride edustaa tahtotilaa, jonka takana seisomme yhtiönä. Tavoittelemme sitä, että arjen kaikessa tekemisessä kunnioitetaan monimuotoisuuden eri muotoja, kertoo ISS:n henkilöstöjohtaja **Maria Pajamo**.

Hyvä esimerkki taustojen ja kulttuurien kirjosta on se, että Suomessa työskentelevät ISS:läiset edustavat 93:a eri kansalaisuutta. ISS:llä monimuotoisuus ymmärretään laajasti, huomioiden seksuaalivähemmistöt, kansallisuudet, osatyökykyiset, eri ikäluokat – monenlaisilla eri taustoilla ja kokemuksilla olevat ihmisryhmät, jotka näkyvät ISS:n arjessa joka päivä.

Helsinki Pride on vuonna 1991 perustettu yhdistys ja kansalaisjärjestö. Pride toimii sekä poliittisella tasolla edistämässä muutosta ja tuomassa monimuotoisuutta ja yhdenvertaisuutta osaksi julkista keskustelua että ruohonjuuritasolla vaikuttamassa yksilöiden ajatuksiin.

– Pride-tapahtuma on iso julkinen alusta, mutta työskentelemme paljon myös nuoriso-, sosiaali- ja maahanmuuttajatyön parissa, Pride Helsingin hallituksen puheenjohtaja **Panu Mäenpää** listaa.

Vaikka Pride Helsingillä on ikää yli 30 vuotta, Pride-kumppanuudet ovat käynnistyneet vasta viimeisen vuosikymmenen aikana. Yritysten ja järjestöjen kumppanuudet ovat Pridelle tärkeitä, sillä ne tuovat laajaa, yhteiskunnallista näkyvyyttä eri kohderyhmille.

– Mitä useammassa kanavassa pystymme tuomaan viestejämme esille, sitä varmemmin viesti menee perille myös niille, jotka eivät itse kuulu vähemmistöön eivätkä seuraa meitä tai kanaviamme, Mäenpää sanoo.

Myös kumppanien taloudellisella tuella on valtava merkitys. Heinäkuussa järjestettävä Pride-kulkue ja -puistopiknik ovat maksuttomia tapahtumia, mutta niiden järjestäminen ei ole ilmaista.

– Olemme yleishyödyllinen yhdistys, joka ei tee toiminnallaan voittoa. Kumppanuuksien avulla mahdollistamme koko tapahtuman järjestämisen, Mäenpää kertoo.

ISS:n monimuotoisuus- ja yhdenvertaisuusstrategia asettaa ISS:maille toimenpiteet, tavoitteet ja mittarit, joilla mitataan sitä, että ISS pääsee monimuotoisuus- ja yhdenvertaisuusasioissa eteenpäin. Pajamo kertoo, että strategian vieminen käytännöksi vaatii työtä jokaiselta ISS:läiseltä.

– Uskomme siihen, että suurin osa ihmisistä haluaa olla yhdenvertaisia, mutta tiedostamattomia ennakkoluuloja on aika paljon. Vanhat kokemukset tai uskomukset voivat värittää tilanteita tai kohtaamisia. Toivomme, että Priden kautta ihmiset tunnistavat ja purkavat omia ennakkoluulojaan ja asenteitaan, Pajamo sanoo.

Vaikka tahtotila on vahva ja suurin osa ihmisistä haluaa toimia ennakkoluulottomasti, Pajamo korostaa, että tekemistä riittää vielä.

– Emme ole koskaan valmiita. Haluamme näyttää ja viestiä siitä, etteivät asiat ole meille tabuja, vaan niistä voidaan keskustella. Ja että vaikka ihmisillä olisi ennakkoluuloja, niistä voi harjaantua pois, kunhan ne vain ensin tunnustaa.

Mäenpää kertoo, ettei Pride-kumppaneilta edellytetä täydellisyyttä – mutta vastuullisuutta kyllä. Yrityksillä pitää olla tahtotila kehittää yhdenvertaisuutta, monimuotoisuutta ja osallisuutta. Kumppaniksi ryhtyessä ei tarvitse pelätä, että Pride tulee kertomaan kaiken olevan väärin.

– Harras toiveemme on, että meidät nähdään vuoropuheluun kutsuvana kumppanina, joka tukee ja valmentaa, eikä tuomitse. Edustamme vähemmistöä, joka on totuttu sulkemaan ulos, joten päätehtävämme on mahdollistaa osallistuminen, Mäenpää summaa.

Mäenpää kiittelee monimuotoisuustyötä, jota ISS:llä tehdään sisäisesti. ISS:n koko takaa sen, että Priden sanoma tavoittaa myös sellaisia ihmisiä, jotka eivät muuten tapahtumasta ja sen viesteistä kuulisi.

– ISS on yhteistyön kannalta unelmakumppani, koska he haluavat kehittää ja ideoida yhteistyön tapoja. Heillä on kunnianhimoa yhdenvertaisuuden ja tasa-arvoasioiden edistämiseen yrityksessä.

*Kesäkuu oli Pride-kuukausi myös ISS:llä. 27.6.–3.7.2022 järjestettiin Pride-viikko, joka huipentui kulkueseen ja puistopikniikkiin 2. heinäkuuta.*

## 6.0

# Raportointiperiaatteet ja GRI-taulukko

ISS Palvelut Oy:n yritysraportti 2022 kertoo ISS:n taloudellisesta, yhteiskunnallisesta sekä ympäristöön ja henkilöstöön liittyvästä toiminnasta. Toiminnasta raportoidaan ISS:n keskeisten vastuullisuusteemojen mukaisesti sekä raportointiohjeisto Global Reporting Initiativen GRI-standardit huomioiden.

## Raportointiperiaatteet ja GRI-indeksi

---

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

---

ISS Palvelut Oy:n yritysraportti 2022 sisältää perustiedot ISS Palvelut Oy:n taloudellisesta, yhteiskunnallisesta sekä ympäristöön ja henkilöstöön liittyvästä toiminnasta 1.1.–31.12.2022. ISS:n edellinen yritysraportti julkaistiin 16.3.2022. Seuraava ISS:n yritysraportti julkaistaan keväällä 2024.

ISS on raportoinut toiminnastaan Global Reporting Initiativen (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. Taloudellisen raportoinnin oikeellisuuden ja prosessien toimivuuden tarkastaa *Ernst & Young Oy*.

Raportti julkaistaan suomeksi. Raportin pdf-version voi ladata [Lataa raportti -sivulta](#).



## Olennaisten vaikutusten tunnistaminen ja raportin sisällön määrittelyprosessi

ISS kartoitti ja päivitti toimintansa vaikutuksia ja keskeisiä vastuullisuusteemoja sisäisen työskentelyn sekä sidosryhmätutkimuksen avulla syksyllä 2021. Edellinen olennaisuusanalyysi oli tehty vuonna 2018. Seuraavan kerran vaikutuksia ja olennaisia vastuullisuusaiheita arvioidaan kattavammin vuonna 2024.

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 johtoryhmän kanssa ja esiteltiin avoimessa sisäisessä webinaarissa. Lisäksi teemoja ja painopisteitä työstettiin sisäisissä palavereissa.

Tunnistetut vastuullisuuden näkökohdat priorisoitiin niiden liiketoiminta- ja sidosryhmävaikutusten perusteella. Sidosryhmätutkimuksen ja sisäisen työskentelyn tuloksena hahmottui kuusi eri osa-aluetta, jotka ovat ISS:n vastuullisen toiminnan toteutumisen kannalta keskeisiä. Näitä ovat:

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

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

Yritysvastuuraportoinnin lähtökohtana ovat edellä mainitut osa-alueet. Rakenteellisesti raportissa kerrotaan ISS:n toiminnasta sekä vuodesta 2021 asiakas-, henkilöstö-, ympäristö- ja yhteiskunnallisten vaikutusten kautta. Lisäksi kerrotaan ISS:stä yrityksenä.

# GRI-taulukko

Tunnus	GRI:n sisältö	Sijainti raportissa	Lisätietoja
<b>GRI 2: Yleinen sisältö (2021)</b>			
<b>Organisaation kuvaus ja raportointikäytännöt</b>			
2-1	Organisaation yleistiedot	<a href="#">1.2 ISS lyhyesti</a>	
2-2	Vastuullisuusraportointiin sisältyvät yhtiöt	<a href="#">1.2 ISS lyhyesti</a> <a href="#">6.0 Raportointiperiaatteet</a>	
2-3	Raportointijakso, julkaisuväli ja yhteyshenkilö	<a href="#">6.0 Raportointiperiaatteet</a> <a href="#">Yhteystiedot</a>	
2-4	Oikaisut aiemmin raportoiduissa tiedoissa	<a href="#">6.0 Raportointiperiaatteet</a>	
2-5	Raportoinnin varmennus	<a href="#">6.0 Raportointiperiaatteet</a>	
<b>Toimialat ja työntekijät</b>			
2-6	Toimialat, arvoketju ja muut liiketoimintasuhteet	<a href="#">1.2 ISS lyhyesti</a> <a href="#">5.4 Vastuullinen hankintaketju</a>	
2-7	Palkansaajat	<a href="#">1.2 ISS lyhyesti</a> <a href="#">3.1 Luotettava ja turvallinen työpaikka</a>	
2-8	Tietoa muista työntekijöistä	<a href="#">3.1 Luotettava ja turvallinen työpaikka</a>	
<b>Hallinnointi</b>			

2-9	Hallinnointirakenne ja kokoonpano	<a href="#">1.6 Organisaatio</a>	
2-10	Hallituksen nimittäminen ja valitseminen	<a href="#">1.6 Organisaatio</a>	
2-11	Hallituksen puheenjohtaja	<a href="#">1.6 Organisaatio</a>	
2-12	Hallituksen rooli vaikuttavuuden johtamisessa	<a href="#">1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat</a> <a href="#">6.0 Raportointiperiaatteet</a>	
2-13	Vaikuttavuuden johtamisen vastuunjako	<a href="#">1.6 Organisaatio</a> <a href="#">1.7 Johtaminen</a>	

### Strategia, politiikat ja toimintatavat

2-22	Lausunto kestävän kehityksen strategiasta	<a href="#">1.1 Toimitusjohtajan katsaus</a>	
2-23	Politiikat, joihin yhtiö on sitoutunut	<a href="#">1.2 ISS lyhyesti</a> <a href="#">1.7.1 Toiminnan periaatteet</a> <a href="#">ISS-konsernin vuosikertomus</a> <a href="#">ISS-konsernin kestävän kehityksen raportti</a>	
2-24	Politiikojen ja ohjeistusten jalkauttaminen	<a href="#">1.7.1 Toiminnan periaatteet</a> <a href="#">5.3 Harmaan talouden ja korruption torjunta</a>	
2-25	Negatiivisten vaikutusten korjaaminen	<a href="#">1.3 Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset</a> <a href="#">1.7.1 Toiminnan periaatteet</a> <a href="#">5.3 Harmaan talouden ja korruption torjunta</a>	
2-26	Tietoa yritysten toiminnan vaikutuksiin liittyvien huolenaiheiden ilmoittamisesta ja avun saamisesta	<a href="#">1.7.1 Toiminnan periaatteet</a> <a href="#">5.3 Harmaan talouden ja korruption torjunta</a>	
2-27	Lakien ja sääntöjen noudattaminen	<a href="#">1.7.1 Toiminnan periaatteet</a>	Raportointivuonna ei ole tapahtunut standardin määritelmän mukaisia rikkomuksia.
2-28	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	<a href="#">5.5 Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö</a>	

### Sidosryhmävuorovaikutus

2-29	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	<a href="#">1.3 Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset</a> <a href="#">1.7 Johtaminen</a> <a href="#">1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat</a> <a href="#">3.3 Henkilöstön hyvinvointi</a> <a href="#">5.5 Kumppanuudet ja sidosryhmäyhteistyö</a> <a href="#">6.0 Raportointiperiaatteet</a>	
2-30	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	<a href="#">3.1 Luotettava ja turvallinen työpaikka</a> <a href="#">3.6 Palkitseminen</a>	Suomessa kaikki työntekijät ja toimihenkilöt kuuluvat TESin piiriin.

### GRI 3: Olennaiset aiheet (2021)

3-1	Olennaisten aiheiden määrittely	<a href="#">1.1 Toimitusjohtajan katsaus</a> <a href="#">1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat</a> <a href="#">6.0 Raportointiperiaatteet</a>	
3-2	Olennaiset aiheet	<a href="#">1.9 Keskeiset vastuullisuusteemat</a> <a href="#">6.0 Raportointiperiaatteet</a>	
3-3	Olennaisten aiheiden johtaminen	<a href="#">1.7 Johtaminen</a> <a href="#">6.0 Raportointiperiaatteet</a> <a href="#">ISS-konsernin vuosikertomus</a> <a href="#">ISS-konsernin kestävän kehityksen raportti</a>	

### Aihekohtainen sisältö

Tunnus	GRI:n sisältö	Sijainti raportissa	Lisätietoja
--------	---------------	---------------------	-------------

## 200 - Taloudelliset vaikutukset

### Taloudelliset tulokset (2016)

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> <a href="#">2.3 Tuotamme vastuullisia palveluita</a> <a href="#">4.0 Viemme kiinteistöjä kohti hiilineutraaliutta</a>	

### Välilliset taloudelliset vaikutukset (2016)

203-2	Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus	<a href="#">1.3 Arvonluonti ja toiminnan vaikutukset</a> <a href="#">5.1 Työllistäminen</a> <a href="#">5.2 Verojalanjälki</a> <a href="#">5.4 Vastuullinen hankintaketju</a>	
-------	-------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### Hankintakäytännöt (2016)

204-1	Ostot paikallisilta toimittajilta	<a href="#">5.4 Vastuullinen hankintaketju</a>	Ostojen euromääriä ei ole raportoitu alueittain.
-------	-----------------------------------	------------------------------------------------	--------------------------------------------------

### Korruptionvastaisuus (2016)

205-1	Liiketoiminnot, joille on tehty korruption liittyvä riskianalyysi	<a href="#">1.7 Johtaminen</a> <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 (2016)

301-1	Materiaalien käyttö painon tai määrän mukaan	<a href="#">4.7 Energian kulutus ja jätehuolto omissa toimitiloissamme</a>	
301-2	Kierrätettyjen materiaalien käyttö	<a href="#">4.4 Kiertotalous ja materiaalehokkuus</a> <a href="#">4.7 Energian kulutus ja jätehuolto omissa toimitiloissamme</a>	

### Energia (2016)

302-1	Organisaation oma energiankulutus	<a href="#">4.7 Energian kulutus ja jätehuolto omissa toimitiloissamme</a>	
302-2	Organisaation ulkopuolinen energiankulutus	<a href="#">4.3 Ilmastotekoja koko arvoketjussa</a>	Raportoitu osittain (kokonaisenergiankulutus, johon ISS:n toiminta vaikuttaa).
302-4	Energiankulutuksen vähentäminen	<a href="#">2.3 Tuotamme vastuullisia palveluita</a> <a href="#">4.7 Energian kulutus ja jätehuolto omissa toimitiloissamme</a>	

### Vesi ja jätevesi (2018)

303-1	Vesi jaettuna resurssina	<a href="#">4.6 Vesivastuullisuus toiminnassamme</a>	
303-5	Vedenkulutus	<a href="#">4.6 Vesivastuullisuus toiminnassamme</a> <a href="#">4.7 Energian kulutus ja jätehuolto omissa toimitiloissamme</a>	

### Luonnon monimuotoisuus (2016)

304-2	Toiminnan, tuotteiden ja palvelujen vaikutus luonnon monimuotoisuuteen	<a href="#">4.5 Luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen</a>	
-------	------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	--

#### Päästöt (2016)

305-1	Suorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 1)	<a href="#">4.7 Energian kulutus ja jätehuolto omilla toimitiloissamme</a>	
305-2	Epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 2)	<a href="#">4.7 Energian kulutus ja jätehuolto omilla toimitiloissamme</a>	
305-3	Muut epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 3)	<a href="#">4.7 Energian kulutus ja jätehuolto omilla toimitiloissamme</a>	
305-5	Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen	<a href="#">4.7 Energian kulutus ja jätehuolto omilla toimitiloissamme</a>	

#### Jätteet (2020)

306-3	Syntyvä jäte	<a href="#">4.7 Energian kulutus ja jätehuolto omilla toimitiloissamme</a>	
306-4	Jätteiden hyödyntäminen	<a href="#">4.7 Energian kulutus ja jätehuolto omilla toimitiloissamme</a>	
306-5	Jätteiden hävittäminen	<a href="#">4.7 Energian kulutus ja jätehuolto omilla toimitiloissamme</a>	Raportoitu prosentteina

#### Toimittajien ympäristöarvioinnit (2016)

308-1	Osuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu ympäristökriteerien mukaisesti	<a href="#">1.7.6 Hankintajohtaminen</a> <a href="#">5.4 Vastuullinen hankintaketju</a>	
-------	-------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	--

#### 400 - Sosiaaliset vaikutukset

##### Työsuhteet (2016)

401-1	Uuden palkatun henkilöstön määrä ja vaihtuvuus	<a href="#">5.1 Työllistäminen</a> <a href="#">1.5 Taloudelliset tunnusluvut</a>	Raportoitu osittain. Ei raportoitu iän, sukupuolen tai alueen mukaan.
-------	------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

##### Työterveys ja -turvallisuus (2018)

403-1	Työterveyden ja -turvallisuuden johtamisjärjestelmät	<a href="#">3.3 Henkilöstön hyvinvointi</a> <a href="#">3.4 Työturvallisuus</a>	
403-2	Vaarojen tunnistaminen, riskien arviointi, tapauksien tutkinta	<a href="#">3.4 Työturvallisuus</a>	
403-3	Työterveyspalvelut	<a href="#">3.3.1 Työterveyshuolto</a>	
403-5	Työntekijöiden koulutus työterveyteen ja -turvallisuuteen	<a href="#">3.3.1 Työterveyshuolto</a> <a href="#">3.4 Työturvallisuus</a>	
403-6	Työntekijöiden terveyden edistäminen	<a href="#">3.3 Henkilöstön hyvinvointi</a>	
403-8	Työterveyden ja -turvallisuuden johtamisjärjestelmän piiriin kuuluvat työntekijät	<a href="#">3.3 Henkilöstön hyvinvointi</a> <a href="#">3.4 Työturvallisuus</a>	
403-9	Työtapaturmat	<a href="#">3.4 Työturvallisuus</a>	Ei raportoitu tapaturmatyypeittäin, ei työntekijöiden tehtyjen tuntien määrää eikä vuokratyöntekijöiden osalta
403-10	Työperäiset sairaudet	<a href="#">3.3 Henkilöstön hyvinvointi</a>	Ei raportoitu ammattitaudeittain eikä vuokratyöntekijöiden osalta

##### Koulutukset (2018)

404-1	Keskimääräiset koulutustunnit vuodessa henkilöä kohden	<a href="#">3.5.4 Koulutusinvestoinnit</a>	Raportoitu koulutustuntien määrä. Ei raportoitu sukupuolen mukaan.
-------	--------------------------------------------------------	--------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

			mukaan.
404-2	Osaamisen kehittämiseen ja muutokseen liittyvät ohjelmat	<a href="#">3.5.2 Jatkuva kehittyminen ja koulutukset</a> <a href="#">3.5.3 Tutkintotavoitteinen koulutus</a>	
404-3	Säännöllisten suoritusarviointien ja kehityskeskustelujen piirissä olevan henkilöstön osuus	<a href="#">3.5.2 Jatkuva kehittyminen ja koulutukset</a>	

#### Monimuotoisuus ja yhdenvertaiset mahdollisuudet (2016)

405-1	Hallinnon ja henkilöstön monimuotoisuus	<a href="#">1.6 Organisaatio</a> <a href="#">3.1 Luotettava ja turvallinen työpaikka</a> <a href="#">5.1 Työllistäminen</a>	
-------	-----------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

#### Toimittajien sosiaalinen arviointi (2016)

414-1	Toimittajat, jotka on arvioitu sosiaaliseen vastuuseen liittyvien kriteerien mukaisesti	<a href="#">1.7.6 Hankintajohtaminen</a> <a href="#">5.4 Vastuullinen hankintaketju</a>	
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	--