

Engelin vuosikertomus 2002



Sisällys

2	Engelin liiketoiminta lyhyesti
4	Toimitusjohtajan katsaus
6	Visio, strategia ja arvot
9	Toimintaympäristö
13	Engelin palvelumalli
17	Henkilöstötilinpäätös
23	Engel ja ympäristö
25	Hallituksen toimintakertomus
29	Tuloslaskelma
30	Tase
32	Rahoituslaskelma
33	Liitetiedot
39	Tunnusluvut
40	Tunnuslukujen laskentakaavat
41	Hallituksen esitys ja tilintarkastuskertomus
42	Hallinto ja johto
46	Svensk resumé

Tuottava kiinteistö – toimivat tilat

PERUSPALVELUT

Kiinteistöjen yleishoito
Huolto
Kunnossapito
Turvatekniikka
Siivous
Vartiointi

KONSULTOINTIPALVELUT

Asiantuntijapalvelut
Rakennuttaminen
Suunnittelu

ERITYISPALVELUT

Yhden yhteyshenkilön
palvelumalli
Sähköiset huoltokirjapalvelut
Puhelinvaihdepalvelut
Aulavahtimestaripalvelut
Muut toimistopalvelut
Sähköinen laskutus

Palvelukokonaisuuksia kiinteistön koko elinkaarelle



Engel-Yhtymä on asiantuntijayritys, joka tarjoaa kiinteistön koko elinkaaren kattavia palveluja kiinteistöjen omistajille ja käyttäjille. Engelin palveluja ovat myös ihmisen eri elämäntilanteisiin ja -vaiheisiin suunnatut hoivapalvelut.

Engelin kiinteistöpalveluja käyttävät Suomen suurimmat yksityisen ja julkisen alan kiinteistönomistajat. Engel on kiinteistöjen elinkaariajattelun hyödyntämisessä markkinajohtaja Suomessa.

Konsernin tunnuslukuja	2002	2001	Muutos, %
Liikevaihto, milj. e	181,8	153,5	18,4
Liikevoitto, milj. e	11,4	9,2	23,6
Osuus liikevaihdosta, %	6,3	6,0	
Voitto ennen satunnaisia eriä, milj. e	11,8	9,6	22,4
Osuus liikevaihdosta, %	6,5	6,3	
Tilikauden voitto, milj. e	8,2	6,7	22,7
Osuus liikevaihdosta, %	4,5	4,3	
Sijoitetun pääoman tuotto (ROI), %	53,1	47,5	
Omavaraisuusaste, %	43,4	41,1	
Henkilöstö 31.12.	6 752	6 478	4,3

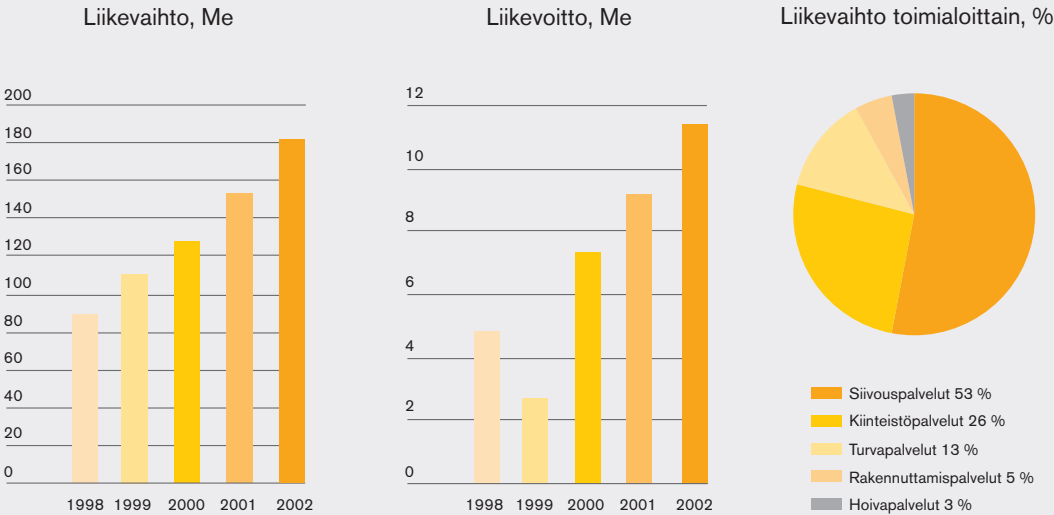
Engel varmistaa kiinteistön elinkaareen liittyvän arvoketjun katkeamattomuuden linkittämällä kiinteistön suunnittelun, rakennuttamisen ja huollon sekä kiinteistön siisteyden ja turvallisuuden tavalla, jota kukaan muu ei tarjoa Suomessa. Kiinteistö- ja rakennuttamispalvelujen sekä siivous-, turva- ja hoivapalvelujen välisellä tiiviillä yhteistyöllä Engel voi tarjota asiakkailleen monipuolisia palvelukokonaisuuksia asiakkaan kumppanina.

Yhdellä toimialalla kattunutta kokemusta ja tietämystä hyödynnetään toisilla toimialoilla, jolloin muodostuu nopeasti syviä ja kokonaisvaltaisia asiakkuuksia. Engelin asiakkuusajattelu merkitsee yhtenäistä ja kattavaa palvelukokonaisuutta, joka rakentuu asiakkaan liiketoiminnan ymmärtämiselle ja elää asiakkaan tarpeiden muuttuessa. Engelin monipuolisen palveluvalikoiman ansiosta asiakas saa yhdeltä palveluntarjoajalta kaikki tarvitsemansa kiinteistöpalvelut.

Engelin konsultointipalvelut kattavat arkkitehtisuunnittelun, sisustuksen suunnittelun, rakennuttamisen ja muut asiantuntijapalvelut. Engelin elinkaarihallinnan ansiosta kiinteistön huolto, siisteys ja turvallisuus huomioidaan jo suunnitteluvaiheessa, mistä on hyötyä sekä kiinteistön omistajalle että käyttäjälle.

Kiinteistön huollosta ja kunnossapidosta sekä siisteydestä ja turvallisuudesta huolehtiminen kuuluvat Engelin peruspalveluihin, jotka vähentävät kiinteistön omistajan huolenpitoa ja lisäävät kiinteistön käyttäjän viihtyvyyttä. Hoivapalvelut täydentävät Engelin peruspalveluja. Engel kehittää hoivapalveluja hyödyntämällä kokemustaan palvelutalojen suunnittelusta ja rakennuttamisesta.

Palvelun perustana toimialojen tiivis yhteistyö



Engel menestyy asiakkaan kumppanina



Kiristyneestä markkinatilanteesta huolimatta Engel-Yhtymä kehittyi positiivisesti myös vuonna 2002. Liikevaihtomme kasvoi viidenneksellä 182 miljoonaan euroon ja tulos saman verran 12 miljoonaan euroon. Kasvusta yli puolet oli orgaanista, mikä on osoitus siitä, että asiakkaamme ovat kokeneet saamansa palvelun hyväksi. Loppuosa kasvusta muodostui edellisvuoden aikana tekemistämme turva- ja siivousalan yrittäjäkaupoista, jotka vahvistivat kannattavuuttamme ja markkina-asemaamme sekä laajensivat palvelutarjontaamme. Onnistunut myyntityö toi Engelille entistä laajemman sopimuksen junien siivoamisesta. Uuden vanhusten palvelutalon avaaminen pääkaupunkiseudulla ja toisen rakennuttamisen alkaminen laajensivat Engelin hoivapalvelujen tarjontaa ja vahvisti asemaamme myös yli toimialarajojen toimivana kiinteistöjen suunnittelijana.

Kannattavuutemme jatkuva parantaminen perustuu myös sisäisten prosessien tehostamiseen. Onnistuimme viime vuonna parantamaan kaikkien toimialojemme ja sisäisten palvelujemme tehokkuutta. Vuoden

aikana liiketoimintamme sähköistäminen eteni osto- ja myyntilaskujen käsittelyyn ja arkistointiin, mikä nopeutti laskutustamme ja vahvisti kassavirtaamme ja säästi lisäksi vuoden aikana lähes miljoona paperiarkkia. Laskujen käsittelyjärjestelmän sähköistäminen tukee myös useiden kokonaispalveluasiakkaidemme liiketoimintaa.

Ammattimaiset ostajat hakevat riittävän suurta kumppania

Kiinteistöpalveluala on muuttunut nopeasti. Kiinteistöjen omistaminen on ammattimaistunut ja kiinteistöpalvelujen tarjoajien koko on kasvanut. Omistamisen ammattimaistuesssa palvelujen ostajat hakevat itse tai ammattimaisen ostajan tuella kumppania, jolta he saavat kaikki merkittävät kiinteistön elinkaareen liittyvät palvelut.

Kokonaispalveluun perustuvan kumppanuuden rinnalla suuret kiinteistönomistajat hakevat kumppanikseen palveluntarjoajaa, jolta he voivat ostaa yhden samansisältöisen palvelun kaikkiin kiinteistöihinsä

Asiakkaat luottavat Engeliin kiinteistöpalvelu- ja hoiva-alan kumppanina. Viidessä vuodessa tuloksemme on kolminkertaistunut ja liikevaihtomme kaksinkertaistunut. Strategiamme perustuu henkilöstön onnistumisten huomioimiseen, yhteistyössä rakennettuihin asiakkuuksiin ja kustannus-tehokkaisiin prosesseihin, missä olemme onnistuneet hyvin.

koko toiminta-alueellaan. Osa on valmis ulkoistamaan paitsi työn suorittamisen, myös sen johtamisen ja kehittämisen.

Engelin tekemä merkittävä kiinteistöhoitosopimus kansainvälisen suuryrityksen kanssa on ensimmäinen askel tämän suuntauksen tulosta Keski-Euroopasta Suomeen. Suuntaus merkitsee palvelujen ostamisen ammattitaidon ja vaatimustason kasvamista entisestään, mikä asettaa haasteita kiinteistöpalveluyritysten tarjoamille palveluille ja etenkin niiden laadulle.

Elinkaariosaaminen ja motivoituneisuus toiminnan perustana

Engel on vakiinnuttanut asemansa kaikkien neljän toimialansa ykkösenä tai yhtenä alan suurimmista toimijoista. Toimimme vastaisuudessaakin kiinteistöpalvelu- ja hoiva-alan edelläkävijänä, jonka palvelu toimii mallina alan kehittymiselle. Jatkamme liiketoimintamme kannattavaa laajentamista ja haemme markkinajohtajuutta niiltä aloilta, joilta meillä ei vielä sitä ole.

Tavoitteenamme on päästä kiinteistöklusterin halutimmaksi kumppaniksi kaikilla osaamisemme alueilla. Uskon Engelin valtakunnallisuuden, elinkaari-osaamisen ja engeliläisten motivoituneisuuden tekevän meistä menestyjiä myös tulevaisuudessa.

Menestyksemme takana on työyhteisön toimivuus ja henkilöstön viihtyminen työssään. Olemme onnistuneet tehtävässämme, kun työntekijämme tuntevat onnistuneensa työssään. Kiitän asiakkaitamme, yhteistyökumppaneitamme sekä kaikkia engeliläisiä onnistuneesta vuodesta, joka oli yksi etappi matkallamme kohti alan halutuinta ja kannattavinta edelläkävijäyritystä.

Helsingissä 11. maaliskuuta 2003

Ilkka Rantasalo
Toimitusjohtaja

Kannattava edelläkävijäyritys

Toiminta-ajatus

Visio ja tavoitteet

Strategia

TOIMINTA-AJATUS

Engel tuo lisäarvoa kiinteistönomistajien ja näiden asiakkaiden ydinliiketoimintaan täyttämällä toimitiloihin liittyvät hyvinvointi- ja turvallisuustarpeet.

VISIO JA TAVOITTEET

Engel on alansa halutuin ja kannattavin yritys sekä edelläkävijä palvelujen tuottajana ja työnantajana.

Engel on asettanut strategiakautensa 2003–2006 tavoitteeksi kasvattaa liikevaihtoaan markkinoita nopeammin ja kehittää kaikkien liiketoimintojensa kannattavuutta. Samalla yhtymä parantaa sisäisiä prosessejaan ja kustannustehokkuuttaan.

STRATEGIA

Engel pyrkii asettamiinsa tavoitteisiin kasvamalla sekä organisaationa että yritystasona ja kehittämällä liiketoimintaansa vastuullisesti ja kannattavasti. Kustannustehokkuutta ja toiminnan jatkuvaa parantamista saadaan hyödyntämällä Engelin tarjoamien palvelujen välisiä synergiaetuja sekä vuosittain järjestettävän sisäisen Palvelu Pitää -laatukilpailun tuloksia.

Ratkaisevat menestystekijät Engelin tavoitteiden saavuttamiseksi ovat motivoitunut henkilöstö, tehokkaat toimintaprosessit, asiakkuuksien kehittäminen ja näistä syntyvä myönteinen yrityskuva. Nämä muodostavat yhtiön toiminnan kehittämisen painopistealueet. Menestystekijöitä vahvistavat Engelin valtakunnallisuus, eri toimialojen osaaminen ja toimialojen välinen yhteistyö.

Motivoitunut henkilöstö

Engel edistää työntekijöidensä hyvinvointia ja osaamista suunnitelmallisella ja kattavalla koulutuksella sekä avoimella ja kannustavalla työilmapiirillä. Engelin sisäinen Palvelu Pitää -laatukilpailu tukee henkilöstöä hahmottamaan oman työnsä merkityksen osana kokonaisuutta sekä innostaa työntekijöitä kehittämään omaa työtään ja siten koko Engelin toimintaa. Engel soveltaa henkilöstöjohtamisessa EFQM eli European Foundation for Quality Management -periaatteita, joiden mukaan Engelissä edistetään aktiivista vuoro-

Arvot

vaikutusta, keskinäistä kannustamista ja omaa laadun-
arviointia sekä jatkuvaa oppimista, parantamista ja
innovatiivisuutta. Vuonna 2002 henkilöstön tärkeimmät
motivointikeinot olivat onnistumistarinat, palkitse-
minen sekä henkilöstöpäivät, joiden tavoitteena on kertoa
onnistumistarinoita Engelin strategian ja arvojen toteu-
tumisesta käytännön työssä.

Tehokkaat toimintaprosessit

Toimintansa tehostamiseksi Engel kehittää jatkuvasti
sisäisiä prosessejaan. Vuonna 2002 Engel otti käyttöön
sähköiset osto- ja myyntilaskujen käsittelyjärjestelmät
ja siirtyi elektroniseen arkistointiin.

Asiakkuuksien kehittäminen

Engel kehittää asiakkuuksiaan toimimalla aktiivisessa
vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ja kehittämällä
asiakkuuksista kumppanuuksia yli toimialarajojen.
Asiakas saa Engelistä kokonaispalvelua, jota Engel
kehittää Paras Kumppani -ohjelmalla. Ohjelma tähtää
asiakkaan liiketoiminnan syvälliseen ymmärtämiseen
ja sen pohjalta tarjottavaan yhtenäiseen palvelukoko-
naisuuteen.

Engel mittaa strategiansa toteutumista säännöllisillä
asiakastyytyväisyys- ja yrityskuvatutkimuksilla sekä vuo-
sittain tekemällään ilmapiiromittauksella. Henkilöstöti-
linpäätös kertoo henkilöstöstrategian toteutumisesta.

ARVOT

Engelin arvot kuvastavat Engelin tapaa toimia. Niiden
toteutuminen edistää Engelin tavoittelemaa kasvua
ja kannattavuutta. Seuraavat arvot ohjaavat jokaisen
engeliläisen arkipäivää:

Aito asiakaskumppanuus

Parannamme palvelun laatua yhdessä asiakkaamme
kanssa.

Palvelu pitää

Sovimme, mitä teemme ja teemme, mitä sovimme.
Teemme kerralla oikein.

Työn ilo

Kunnioitamme työtovereitamme, autamme ja tuemme
toisiamme. Nautimme työnteosta.

Jatkuva parantaminen

Toimimme tehokkaasti. Kokeilemme parempia tapoja
toimia. Haluamme olla kehittämisen kärjessä. Joh-
damme jämäkästi ja palkitsemme liiketoiminnan kehit-
tämisestä.

Rohkea edelläkävijä

Panostamme henkilöstöömme, yritykseemme ja edus-
tamiemme toimialojen kehittämiseen.

Pilottiprojekti nivoo rakennuttamisen ja ylläpidon



Erkki Aho, Senaatti-kiinteistöt

Senaatti-kiinteistöjen ja Engelin yhdessä suunnittelema kehittämisprojekti yhdistää rakennuttamisen ja kiinteistönhoidon saumattomaksi prosessiksi. Tyypillisesti kiinteistönhoito ratkaistaan vasta rakennusvaiheen jälkeen, mikä on tuottanut ongelmia käyttöönotossa. TUAS-pilottihankkeessa kiinteistönhoidon näkökulmat otetaan huomioon jo rakennuttamisessa. TUAS on Otaniemen Teknillisen korkeakoulun tuotantotalouden ja automaatio- ja systeemitekniikan osastojen uudisrakennus, joka valmistuu kesällä 2003.

Tilat on suunniteltu muunneltaviksi, ja kiinteistönhoito sitoutuu sovittuihin arvoihin ja kustannusraameihin. Hoitosopimukseen kuuluu bonusjärjestelmä, joka kytketään esimerkiksi asiakastyytyväisyyteen ja energiankäyttöön.

"Meille tärkeimmät kriteerit ovat rakennuttamiskumppanin ammattitaito ja vastuuntuntoisuus. Lisäksi Engelin vahvuutena on elinkaariosaaminen. Erinomaista on se, että Engel pystyy vastaamaan sekä rakennuttamisesta että ylläpidosta", Senaatti-kiinteistöjen johtaja Erkki Aho tiivistää.

Ulkoistaminen kasvattaa palvelumarkkinoita

Engel toimii kiinteistö- ja hyvinvointiklusterissa. Molemmissa Engel edustaa palveluntarjoajaa.

KIINTEISTÖKLUSTERI ELÄÄ MURROSVAIHETTA

Kiinteistöklusteri tuottaa, kehittää ja ylläpitää rakennettua ympäristöä ja siihen liittyviä palveluja. Klusterin toimijat jakautuvat päätehtävänsä mukaan kiinteistöjen omistamiseen, kiinteistöjen käyttämiseen ja palvelujen tuottamiseen. Kiinteistöklusteri tuottaa muiden klusterien tilat ja niiden palvelut, joten se toimii vuorovaikutuksessa niiden kanssa.

Kiinteistöklusterin koko Suomessa on lähes 40 miljardia euroa. Kiinteistöklusteriin kuuluva kiinteistöpalveluala on kasvanut viimeksi kuluneiden viiden vuoden aikana noin viisi prosenttia vuodessa eli kaksi kertaa kansantaloutta nopeammin. Kasvua tulee lähinnä palvelujen ulkoistamisen jatkumisesta yritysten ja julkisen alan yhteisöjen ostaessa ydinliiketoimintaansa kuulumattomat palvelut niihin erikoistuneilta toimijoilta. Elinkeinoelämän Tutkimuslaitoksen Etlan mukaan kasvu jatkuu edelleen, mutta hidastuu kolmeen prosenttiin.

Kiinteistöklusterin palvelut jaetaan perinteisesti konsultointipalveluihin ja peruspalveluihin. Konsultoin-

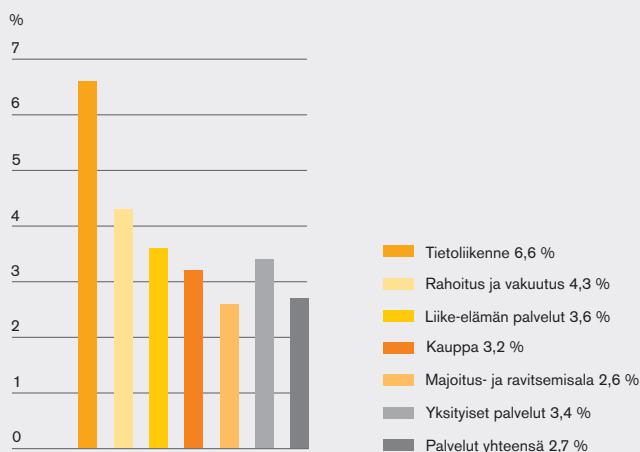
tipalveluja ovat muun muassa kiinteistön rakentamiseen tai sen toimivuuteen liittyvät suunnittelupalvelut ja peruspalveluja kiinteistön käyttöön liittyvät palvelut, kuten kiinteistön kunnossapito ja siivous. Markkinoille on vähitellen muodostunut kysyntää myös erityis- palveluille, joita ovat erilaiset toimistopalvelut, kuten puhelinvaihte- ja aulavahtimestaripalvelut.

Kiinteistöala elää parhaillaan murrosvaihetta: teknologia kehittyy, ympäristöar-

Haasteena kehittyvä teknologia ja henkilöstön pysyvyys

vot korostuvat ja palvelun sisältö muuttuu. Markkinoita leimaa voimakas keskittyminen ja polarisoituminen. Omistuksen ammattimaistuesssa palvelujen ostajat hakevat kumppanikseen palveluntarjoajaa, jolta ne saavat tarvittaessa kaikki kiinteistön koko elinkaareen liittyvät palvelut. Tämä kehitys on johtanut siihen, että markkinoita hallitsevat suuret, laajaan kumppanuuteen kykenevät palveluntarjoajat, jotka palvelevat suuria ostajia. Näiden tarpeisiin on syntynyt uusia toimijoita, manageerausyrityksiä, jotka toimivat kiinteistön omistajan ja palveluntarjoajan välissä löytääkseen kiinteistön omistajalle tätä parhaiten palvelevan ratkaisun ja sitä tarjoavan kumppanin.

Palvelualojen tuotannon arvioitu kasvu v. 2001–2006



Lähde: Etla Suhdanne 2/2002



Suomen kiinteistöklusterin konsultointimarkkinat ovat erittäin pirstaleiset. Pieniä toimijoita on paljon ja alan keskittyminen on vasta aluillaan. Engel on rakennuttamiskonsultoinnissa sekä liikevaihdoiltaan että henkilömäärältään suurin toimija Suomessa. Engel on lisäksi ainoa palveluntarjoaja, jonka osaaminen kattaa kaikki kiinteistön elinkaaren merkittävimmät palvelut. Kiinteistöpalvelumarkkinoilla menestyvät Engelin kaltaiset suuret palveluntarjoajat, jotka pystyvät tarjoamaan sekä palvelukokonaisuuksia että myös myymään palvelujaan erillispalveluina. Menestymisen kulmakiviä on kyky hyödyntää tietotekniikan kehittymistä sekä työvälineenä että tiedonkulun välineenä. Myös henkilöstön saatavuus ja pysyvyys asettavat haasteita alan yrityksille.

Kiinteistö- ja rakennuttamispalvelut

Kiinteistö- ja rakennuttamispalvelumarkkinat muodostuvat kiinteistöjen suunnittelu- ja rakennuttamispalveluista sekä kiinteistönhoidosta.

Vuonna 2002 kiinteistö- ja rakennuttamispalvelumarkkinat kasvoivat 10 prosenttia edellisvuodesta viimeksi kuluneiden viiden vuoden tapaan. Suomen toimitila- ja rakennuttajaliiton Raklin ennusteen mukaan markkinat jatkavat noin 10 prosentin vuotuista kasvuaan lähitulevaisuudessakin, lähinnä ulkoistamisten ansiosta.

Siivouspalvelut

Siivouspalvelumarkkinat koostuvat muun muassa toimitilojen ja liikennevälineiden puhtaanapidosta. Markkinoiden koko oli vuoden 2002 päättyessä noin 1,7 miljardia euroa. Tästä kaksi kolmannesta koostuu organisaatioiden itse tuottamasta palvelusta ja yksi kolmannes yksityisten palveluntarjoajien tuottamasta palvelusta. Yksityisten palveluntarjoajien joukossa on Engelin lisäksi neljä suurta toimijaa, jotka hallitsevat yli 60 prosenttia yksityisten toimijoiden hallussa olevista markkinoista. Näiden lisäksi alalla toimii tuhansia pieniä yrityksiä.

Vuonna 2002 siivouspalvelumarkkinat kasvoivat noin viisi prosenttia edellisvuodesta. Palvelutyönantajien (PT) ennusteen mukaan siivouspalvelumarkkinat kasvavat vuonna 2003 lähes samaa vauhtia kuin vuonna 2002 eli edelleen jonkin verran muita palvelualoja nopeammin.

Turvapalvelut

Turvapalvelumarkkinat jakautuvat kolmeen lähes yhtä suureen alamarkkinaan: vartiointipalveluihin ja arvokuljetuksiin, sähköisiin valvontajärjestelmiin sekä rakenteellisiin turvajärjestelmiin, kuten lukituksiin. Turvapalvelumarkkinoiden suuruus oli vuoden 2002 lopussa noin 600 miljoonaa euroa.



Markkinat keskittyvät ja polarisoituvat

Kiinteistöjen omistajat hakevat kumppanikseen elinkaariosaajaa

Markkinoita hallitsee Engelin lisäksi kaksi muuta yritystä, jotka tuottavat yhteensä noin 80 prosenttia alan liikevaihdosta. Alalla toimii lisäksi muutama keskisuuri yritys ja nelisensataa pientä, alle 10 työntekijän yritystä. Turvapalveluja ostavat lähinnä yritykset ja yhteisöt kiinteistöjen turvallisen käytön edistämiseksi, mutta yhä enemmän myös yksityishenkilöt kotiensa turvaamiseksi.

Vuonna 2002 turvapalvelumarkkinat kasvoivat 10 prosenttia edellisvuodesta. Alan ennusteen mukaan turvapalvelumarkkinat kasvavat edelleen 5–8 prosentin vuosivauhtia eli muita palvelualoja nopeammin. Markkinoita kasvattavat ulkoistamisen lisäksi yritysten ja kotitalouksien kasvava turvallisuuden tarve, jonka täyttämiseen viranomaisten voimavarat eivät välttämättä riitä. Lokakuussa 2002 tehty vartioimis-säädösten uudistus lisäsi merkittävästi alalla toimivien yritysten koulutusvelvollisuutta, mikä vaikuttaa kaikkien alan yritysten toimintaan.

HYVINVOINTIKLUSTERI SYNTYNYT VUOSIKYMMENESSÄ

Hyvinvointiklusteri on syntynyt vuosikymmenessä sosiaali- ja terveyssektorin sekä yrityssektorin välisestä yhteistyöstä ja keskinäisestä verkostoitumisesta. Klusteriin on syntynyt viime vuosina aikana palveluntarjoajia, jotka tuottavat erilaisia sosiaalipalveluja valtion ja kunnan tarjoamien palvelujen täydentämiseksi sekä niiden ohella. Sosiaalipalveluja eli hoivapalveluja ovat eri ikäryhmille tarkoitettu fyysinen tai psyykinen apu sekä kuntoutuspalvelut.

Hoivapalvelut

Hoivapalvelumarkkinoiden suuruus oli Suomessa vuoden 2002 päättyessä kaikkiaan noin 4,5 miljardia euroa. Tästä suurin osa, noin 78 prosenttia, on kuntien palvelua, 17 prosenttia säätiöiden ja järjestöjen ja 5 prosenttia yksityisten palveluntarjoajien toimintaa.

Yksityisten palveluntarjoajien joukossa ei ole Engelin lisäksi

muuta valtakunnallisia palveluja tarjoavia yrityksiä.

Alalla toimii muutaman paikallisesti toimivan keskusuurien yrityksen lisäksi lähes 3 000 pientä, alle viiden työntekijän yritystä.

Ikääntyminen kasvattaa hoivapalvelujen kysyntää

Kauppa- ja teollisuusministeriön sekä Työvoima- ja elinkeinokeskusten (TE-keskukset) joulukuussa 2002 julkaiseman toimialaraportin mukaan väestön ikääntyminen sekä tulo- ja koulutustason nousu lisäävät sosiaalipalvelujen kysyntää seuraavina vuosikymmeninä. Tämä lisää palvelujen kysyntää myös tulevaisuudessa. Raportin ennusteen mukaan myös kuntien kustannuspaineet ja tuotannon tehostamistarpeet lisäävät yrityksiltä ostettavia palveluja. Tulevaisuudessa osa palveluista perustuu teknologiaan, joka mahdollistaa erilaiset palvelut ja myös niiden varaamisen, tilaamisen ja maksamisen sähköisesti.



Hyvä palvelu- kokemus laajensi yhteistyötä



Olof Nyman, Kiinteistö Oy Biomedicum

Lääketieteellinen tutkimus- ja opetuskeskus Biomedicum Helsingin Meilahdessa on haastava kohde sekä Engelin siivous- että vastaanottopalveluille. Laboratorioympäristö asettaa korkeat vaatimukset tilojen puhtaudelle ja siivouksen laadulle. Tutkimuskeskuksessa vastaanottopalveluihin liittyvä kulunvalvonta on tärkeä turvallisuustekijä. Keskukseen kansainvälinen tutkimustoiminta ja kansainväliset seminaarit edellyttävät, että vastaanottopalvelut toimivat moitteettomasti.

Biomedicum ja Engelin yhteistyö alkoi keväällä 2001 siivouspalveluilla. Palveluntuottajan valintaan vaikuttivat laatu ja hinta. Hyvien kokemusten jälkeen yhteistyötä oli helppo laajentaa syksyllä 2002 vastaanottopalveluihin. Biomedicum seuraa aktiivisesti palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä.

"Yhteistyö ja vuorovaikutus Engelin kanssa on sujunut erittäin hyvin. Yhteistyökumppanissa arvostamme erityisesti luotettavuutta ja palvelualttiutta", Kiinteistö Oy Biomedicum Helsingin toimitusjohtaja Olof Nyman tiivistää.

Palvelua asiakkaan kumppanina

Kiinteistön omistaja ja käyttäjä hyötyvät kiinteästä yhteistyöstä palveluntuottajan kanssa. Kiinteistön käyttäjän liiketoimintaan perehtyminen ja menestystekijöiden ymmärtäminen ovat Engelin tarjoamien palvelujen perusta. Engel tarjoaa palvelukokonaisuuksia yksittäisen kiinteistön omistajalle ja käyttäjälle sekä erillispalveluja asiakkaalle, joka haluaa ulkoistaa yhden yksittäisen palvelun koko kiinteistökannassaan. Molemmat palvelumallit tähtäävät aktiiviseen toimintaan asiakkaan kumppanina.

Palvelukokonaisuus tuo kustannustehokkuutta

Engelin tarjoama kokonaispalvelu kattaa kaikki kiinteistön omistajan ja käyttäjän tarvitsemat palvelut. Palveluketju alkaa kiinteistön suunnittelusta ja rakennuttamisesta ja ulottuu kiinteistön huoltoon ja kunnossapitoon sekä siivoamiseen ja vartiointiin. Siihen voidaan liittää joustavasti myös puhelinvaihte-, vahtimestari- ja postituspalveluja sekä toimistopalveluja. Kiinteistöistä vastaava henkilö vastaa myös kaikkien kiinteistöön tuotettujen palvelujen työnjohdosta, mikä tuo kustannussäästöjä. Työntekijöiden koulutus, tavoitteet, seuranta ja palkitseminen räätälöidään tarvittaessa tukemaan kiinteistön omistajan tavoitteita ja ydinliiketoimintaa.

Engel on tehnyt palvelukokonaisuudestaan Paras Kumppani -ohjelman. Ohjelma on käytössä noin 50 kiinteistössä, joissa testataan palvelukokonaisuudesta vastaavan tiimin toimintaa mittaamalla asiakastytyväisyyttä sekä tiimin suorituskkyä ja kustannustehokkuutta.

Erillispalveluja laajalle kiinteistökannalle

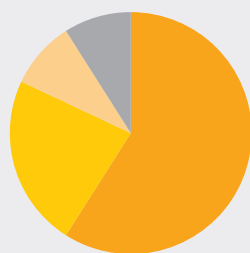
Laajaa kiinteistökantaa hallinnoiva kiinteistön omistaja hakee tehokkuutta toimintaansa ostamalla merkittävimmät kiinteistö-

Palveluketju ulottuu suunnittelusta huoltoon

palvelut yksittäisinä palveluina muutamalta palveluntuottajalta sen sijaan, että se hankkisi tarvitsemansa kiinteistöpalvelut kymmeniltä alihankkijoilta. Tämä mahdollistaa tasalaatuisen ja kustannustehokkaan palvelun kaikkiin kiinteistöihin.

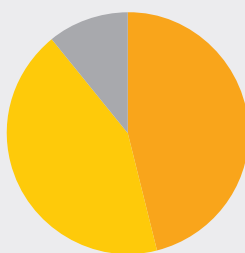
Ostamalla erillispalveluja kiinteistön omistajan vastuulle jää tämän halutessa ainoastaan strateginen ohjaus, ja palveluntuottaja vastaa palvelujensa lisäksi myös niiden johtamisesta ja kehittämisestä. Toimintamalli on monistettavissa ja sovellettavissa paikallisesti, mikä yhdessä alihankintojen vähentymisen kanssa tuo asiakkaalle merkittäviä kustannussäästöjä.

Engelin asiakasrakenne, %



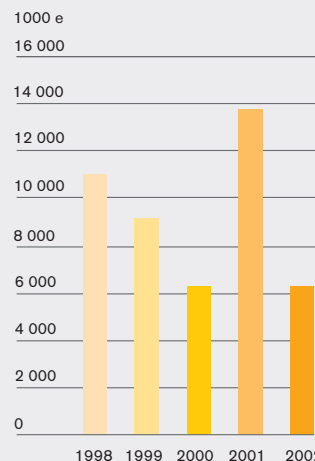
Yritykset 59 %
Valtionhallinto 23 %
Kunnat ja seurakunnat 9 %
Muut 9 %

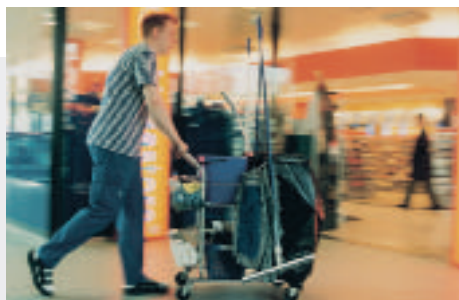
Engelin omistus, %



MB Rahastot 46,1 %
Suomen valtio 43,0 %
Henkilöstö ja muut yksityishenkilöt 10,9 %

Bruttoinvestoinnit





Palaute kehittää palvelua

Asiakkaiden antama palaute ohjaa Engelin palvelun sisältöä. Asiakas ja Engelin edustaja kokoontuvat säännöllisesti kehityskokouksiin käydäkseen läpi kiinteistöön ja sen palveluihin liittyviä asioita. Engel kerää palautetta myös vuosittaisella asiakastytyväisyyksimitauksella. Vuonna 2003 Engel keskittyy kehittämään palvelun laadun tasaisuutta ja reagointikykyä sekä kannustamaan henkilöstöä oma-aloitteisuuteen.

ENGEL PALVELEE

Engel palvelee asiakkaitaan valtakunnallisesti 230 eri paikkakunnalla. Yhtymän päätoimipaikka sijaitsee Helsingissä, minkä lisäksi sillä on 19 alueellista toimipistettä. Engel kasvaa maantieteellisesti palvelukseen eri puolilla Suomea sijaitsevia asiakkaitaan mahdollisimman kattavasti.

Kiinteistö- ja rakennuttamispalveluja kiinteistön omistajalle ja käyttäjälle

Engelin kiinteistö- ja rakennuttamispalvelut kattavat kiinteistön omistajan konsultoinnin ja erilaiset kiinteistön ylläpitoon ja kunnostamiseen liittyvät palvelut kiinteistön koko elinkaaren ajan. Yksi tärkeimmistä elinkaarihallinnan palveluista on sähköiset huolto-kirjapalvelut, jota ylläpidetään intra- tai ekstranet-ympäristössä. Kokonaisvaltaisena rakennuttajakonsulttina Engel toteuttaa asiakkaidensa toimitilaraiveet ja vastaa tilojen asianmukaisesta käyttöönnotosta, jotta hanke etenee taloudellisesti ja oikea-aikaisesti sekä asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

Vuoden 2002 aikana Engelin rakennuttajakonsultointikohteita olivat muun muassa Kansallisteatterin korjaus ja restaurointi sekä Elannon entisen varaston muutta-

minen Senaatti-kiinteistöjen ja Stakesin toimitiloiksi. Helsingin rakennuslautakunta palkitsi hankkeen Rakentamisen ruusulla.

Kiinteistö- ja rakennuttamispalvelujen liikevaihto kasvoi kuluneena vuonna 6,1 prosenttia 53,3 miljoonasta eurosta 56,5 miljoonaan euroon.

Siivouspalveluja erityiskohteisiin

Engel on erikoistunut toimitilojen, hotellien ja liikennevälineiden, kuten lentokoneiden ja junien puhtaanapitoon. Myös elintarvike- ja lääketeollisuuden tilat ja muut erityistä tarkkuutta vaativat kohteet kuuluvat Engelin erityisosaamiseen.

Engel kehittää toimialaa aktiivisesti luomalla uudenlaisia käytäntöjä alan koulutukseen ja hakemalla ratkaisuja alan houkuttelevuuteen. Näiden edistämiseksi Engel toimii yhteistyössä muun muassa opetushallituksen, sosiaali- ja terveysministeriön ja työministeriön, Suomen Siivousliikkeiden liiton sekä Suomen Siivousteknisen liiton kanssa.

Engel laajensi vuoden 2002 aikana yhteistyön Valtion rautateiden kanssa kattamaan paikallisjunien lisäksi kaukojunien päivävaunujen ja Pendolino-junien päivittäisen siivouksen. Ainoana siivousalan yksityisenä yrityksenä Engelillä oli Vuoden siivooja -kilpailun finaali kaksii edustajaa.

Siivouspalvelujen liikevaihto kasvoi noin 22,6 prosenttia 97 miljoonaan euroon. Siivouspalvelujen tavoitteena on kasvattaa liikevaihtoaan vuonna 2003 edelleen siivouspalvelumarkkinoiden yleistä kasvua nopeammin.



Engel kehittää kumppanuuksiaan

Suurten palvelukokonaisuuksien ostamisesta kustannussäästöjä

Laatustandardin mukaan tuotteistetut turvapalvelut

Engelin vartiointipalvelut ja turvatekniikka muodostavat luotettavan kokonaisuuden kiinteistön ja sen käyttäjien turvallisuuden edistämiseksi. Engel huolehtii työpaikkojen, kaupan ja teollisuuden alan yritysten ja kotien turvallisuudesta suunnittelemalla ja toteuttamalla niihin parhaiten soveltuvan turvatekniikka- ja vartiointipalveluratkaisun.

Turvapalvelut jatkoi vuonna 2002 toimintansa tehostamista tuotteistamalla kaikki palvelunsa laatustandardin mukaisiksi edistääkseen palvelujen tasalaatuisuutta ja helpottaakseen niiden ostamista. Turvapalvelujen liikevaihto kasvoi odotetusti kaikkiaan 29 prosenttia edellisvuodesta 24 miljoonaan euroon, mikä saavutettiin vuonna 2001 tehtyjen yrityskauppojen lisäksi uusilla asiakkuuksilla ja kumppanuussopimuksilla.

Turvapalvelut keskittyi vuoden 2003 aikana tuotannon tehokkuuden lisäämiseen ja tuotteistuksen käytännön toteutukseen. Turvapalvelujen tavoitteena on kasvattaa liikevaihtoaan vuonna 2003 noin 15 prosentilla, mikä perustuu turvatekniikan lisääntyneeseen myyntiin ja ulkoistamiskehityksen jatkumiseen.

Palvelukodit täydentävät hoivapalveluja

Engelin hoivapalvelut koostuu asumis-, kotihoito- ja turvapuhelinpalveluista. Palvelukodista tulee toimivin, kun sen tilat ja palvelut huomioidaan jo rakennuksen suunnitteluvaiheessa. Engelin asiantuntijat osallistuvat palvelutalojen suunnitteluun ja rakennuttamiseen,

minkä jälkeen Engel vastaa Engel Kotien ja Ykköskotien palvelujen tarjoamisesta vanhuksille ja mielenterveyskuntoutujille. Engelin laaja palveluvalikoima mahdollistaa palvelujen asteittaisen laajentamisen ihmisen ikääntyessä.

Engel kasvatti vuonna 2002 palvelutalojensa määrän viiteen saneeraamalla Nokialla sijaitsevan virastotalon palvelukodiksi ja aloittamalla Helsingin Käpylään kesäkuussa valmistuneen palvelutalo Sofia ja Severin toiminnan. Espoon Muuralassa alkoi elokuussa Engel Kodin rakentaminen vanhusten palveluasunnoiksi. Talo valmistuu keväällä 2003. Engel solmi Espoon seurakuntayhtymän kanssa pitkäaikaisen vuokrasopimuksen Lintuvaaraan kesällä 2004 valmistuvan palvelutalon tiloista. Engel kasvatti vuoden aikana yöpartiot toimintaansa solmimalla palvelusopimukset Espoon ja Hyvinkään kaupunkien kanssa.

Onnistunut palvelukotien suunnittelu parantaa palvelutasoa

Hoivapalvelujen liikevaihto jatkoi vuonna 2002 kasvuaan. Liikevaihto kasvoi edellisvuodesta tavoitteiden mukaisesti 51 prosenttia 6,2 miljoonaan euroon. Palveluasumis- ja yöpartiot toiminta kasvatti liikevaihtoaan merkittävästi. Hoivapalvelujen tavoitteena on kasvattaa liikevaihtoaan ja markkinaosuuttaan edelleen voimakkaasti vuonna 2003. Tämä edellyttää toiminnan maantieteellistä laajenemista ja uusien palvelutalojen rakennuttamisen käynnistämistä.



Siivous on osa yrityksen tuotannon laatua



Mikael Snellman, Oy Snellman Ab

Pietarsaarelainen lihanjalostustehdas Snellman on vaativa siivouskohde. Elintarvikealan yrityksenä sillä on korkeat hygieniavaatimukset, joiden täyttymistä seurataan jatkuvasti erilaisten mittauksen ja näytteiden avulla. Siivoustyön laatu onkin tärkein tekijä, kun valitaan yhteistyökumppania. Engel on hoitanut Snellmanin tuotanto-, toimisto- ja yleisten tilojen siivouksen jo viiden vuoden ajan. Valintaan vaikutti erityisesti Engelin osaaminen ja tietämys puhtausvaatimuksista sekä elintarviketeollisuuteen sopivista pesuaineista.

"Siivous toimii joustavasti tuotannon ehdoilla ja mukautuu muuttuviin aikatauluihin. Periaatteenamme on, että pyrimme yhdessä parhaaseen lopputulokseen. Engel on osa työyhteisöämme, Snellmanin perhettä, mikä näkyy esimerkiksi yhteisinä koulutuksina. Työnjohtajamme arvioivat tilanteen ja siivoustarpeet kuukausittain. Siivous on meille tärkein työvaihe, sillä jos tilat eivät ole puhtaat, emme voi tehdä työtämme", Oy Snellman Ab:n tuotantopäällikkö Mikael Snellman toteaa.

Henkilöstöstrategia tukee kehittymistä

HENKILÖSTÖVISIO

Henkilöstövision mukaan Engel on edelläkävijätyöyhteisö, jonka palvelukseen halutaan. Engelissä on osaava ja motivoitunut henkilöstö, jonka työn tuottavuus, työtyytyväisyys ja hyvinvointi ovat korkealla tasolla. Henkilöstö kehittää itseään työssään ja näkee tulevaisuutensa myönteisenä. Engeliläisten tekemä työ tuottaa lisäarvoa Engelin asiakkaille, työyhteisölle ja omistajille.

HENKILÖSTÖSTRATEGIA

Henkilöstöstrategia sisältää Engelin menestymisen avainasiat: osaamisen ylläpidon ja kehittämisen, kannustavan päivittäisjohtamisen ja henkilöstöstrategian seurannan. Nämä muodostavat henkilöstöjohtamisen keskeiset kehittämisalueet.

Osaamisen ylläpito ja kehittäminen

Työntekijöitä yhdistää aktiivinen ote itsensä, työyhteisönsä ja Engelin palvelujen kehittämiseen. Engeliläiset parantavat jatkuvasti työpanoksellaan asiakastytyäisyttä ja työmenetelmiä.

Engel osallistuu aktiivisesti palvelualojensa kehittämiseen. Haasteisiin reagoidaan ennakoivasti kehittämällä palvelumalleja sekä osallistumalla turvallisuutta ja teknologian hyödyntämistä edistäviin kehityshankkeisiin.

Koulutusohjelma tukee strategian toteutumista, henkilöstön ammatillista kehittymistä ja uralla etenemistä. Ohjelma rakentuu perehdyttämisestä, ammatillisesta Palvelu Pitää -jatkokoulutuksesta ja Engel Mestari -tutkintoon tähtäävästä koulutuksesta.

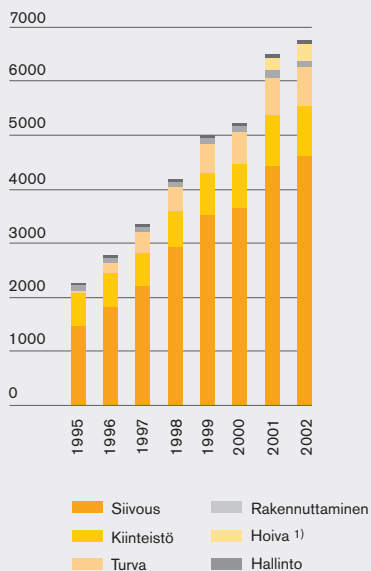
Lisäksi Engel tarjoaa kehittymismahdollisuuksia täsmäkoulutuksella ja tehtäväkierrolla. Engeliläisiä koulutetaan myös monimuotoisuuden ymmärtämiseen, sillä Engelissä on yli

400 ulkomaalaistaustaista työntekijää. Engel lähti vuonna 2001 mukaan työministeriön Monimuotoinen työyhteisö -projektiin, jonka tavoitteena on saada monimuotoisuuden johtaminen kiinteäksi osaksi yrityksen liiketoiminta- ja henkilöstöstrategiaa sekä taata onnistunut toiminta työyhteisössä ja asiakaspalvelussa. Projektin jatkui vuonna 2002 Johtamisen hallinta monimuotoisessa työyhteisössä -projektilla.

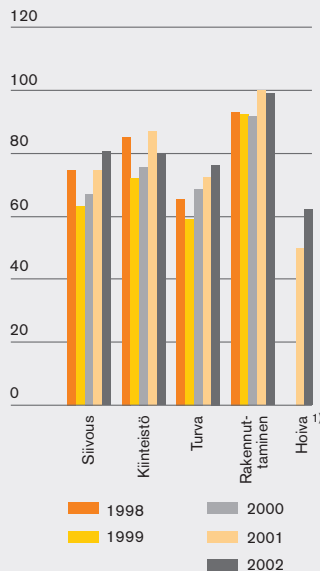
Engel edistää kaikin tavoin henkilöstönsä kehittymismahdollisuuksia, hyvinvointia ja viihtymistä, minkä vuoksi Engel vahvisti henkilöstöorganisaatiotaan vuonna 2002 henkilöstöpäälliköllä ja henkilöstön kehittämisjohtajalla.

**Engelin osaava ja
motivoitunut henkilöstö
kehittää itseään**

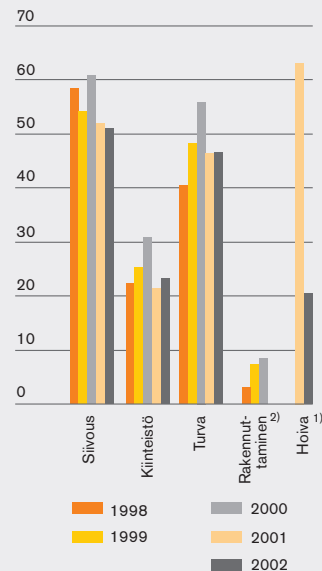
Henkilöstömäärä
1995–2002



Henkilöstön pysyvyys, %



Henkilöstön vaihtuvuus, %





Kannustava päivittäisjohtaminen

Engelin palvelukokonaisuuden hahmottaminen on osa Engelin henkeä ja päivittäisjohtamista. Esimiesten päämääränä on, että työntekijät tiedostavat oman työnsä, edustamansa palvelun ja koko Engelin tavoitteet.

Tulokseen, asiakkaisiin, toimintaprosesseihin sekä omaan kehittymiseen liittyvistä asioista keskustellaan säännöllisesti palaute- ja tavoitekeskusteluissa sekä kehitys- ja tulokokouksissa. Käsiteltävät asiat kirjataan tulokorttiin. Kaikki keskusteluissa kerätyt onnistumistarinat palkitaan myönteisellä palautteella ja osa tulospalkkiolla.

Henkilöstöstrategian toteutumisen seuranta

Engel seuraa henkilöstöstrategiansa toteutumista laa-
timalla vuosittain henkilöstötilinpäätöksen ja järjes-

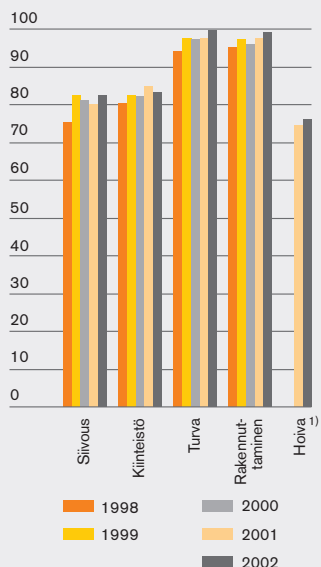
tämällä Palvelu Pitää -kilpailun sisäisenä laatukilpailuna. Arvojen sisäistymistä ja toteutumista seurataan arvomittari-kyselyllä.

Ammatillinen Palvelu Pitää -kilpailu pohjautuu EFQM:n (European Foundation for Quality Management) laatupalkintomalliin. Arvioijina toimivat laatukoulutuksen saaneet engeliläiset.

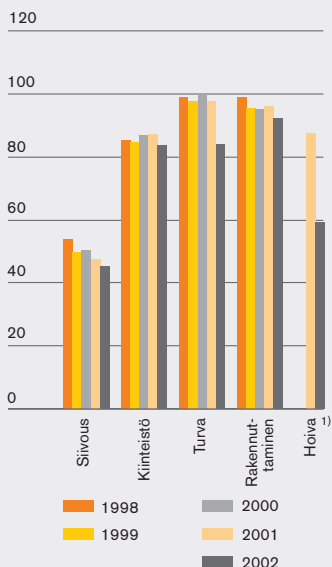
Engel uudisti vuonna 2001 kehittämäänsä arvomittaria. Vuonna 2003 kyselyllä pyritään selvittämään Engelin arvojen toteutumista päivittäisessä työssä eli mitata päivittäisjohtamisen onnistumista.

Engelin palvelu perustuu henkilöstön osaamiseen ja viihtymiseen

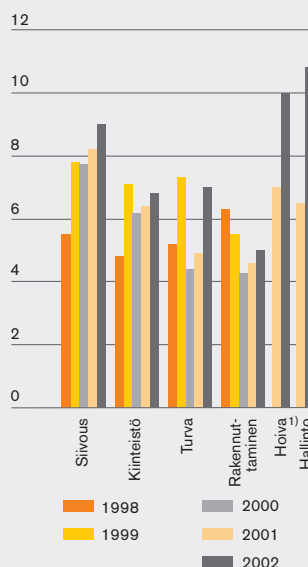
Vakituisten osuus, %



Kokoaikaisten osuus, %



Toimihenkilöiden koulutus, koulutuspäiviä keskimäärin



¹⁾ Hoivapalvelut sisältyivät v. 2001 asti siivouspalveluihin.



Onnistumistarinoista palkitaan

Palvelukokonaisuuden hahmottaminen on osa Engelin henkeä

HENKILÖSTÖ

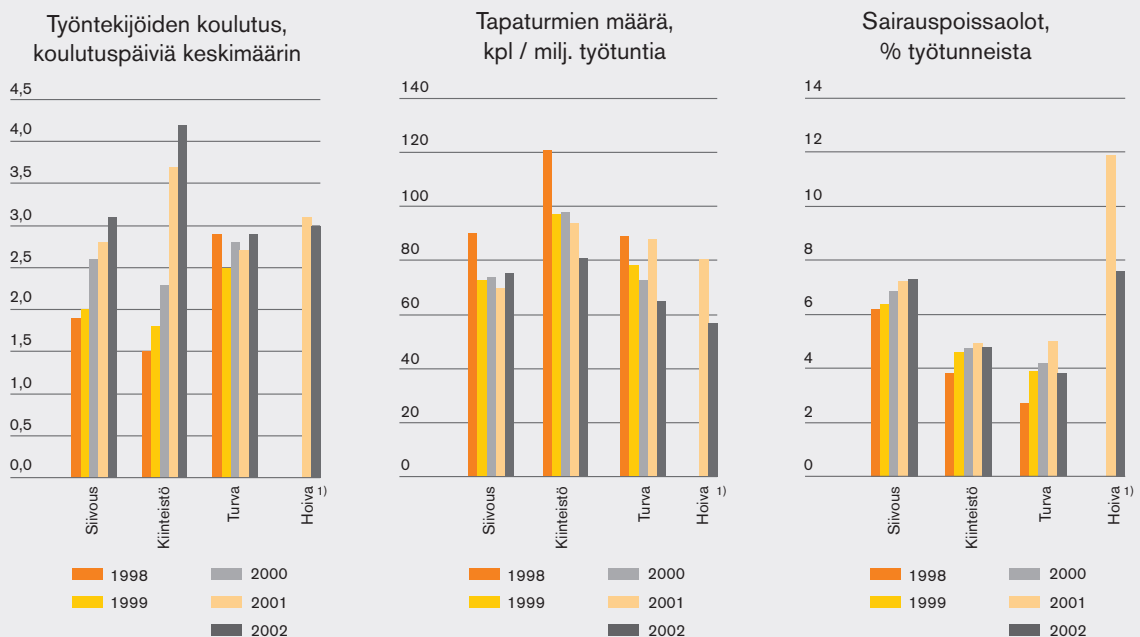
Henkilöstön määrä kasvoi edellisvuodesta 4,3 prosenttia 6 752:een. Henkilöstön pysyvyys lisääntyi vuoden aikana ja vaihtuvuus pieneni. Kausivaihtelu oli aikaisemman kaltainen: touko-elokuussa henkilöstön määrä kasvoi tilapäisesti kesäapulaisten ja kausikoh- teiden vuoksi noin 500 henkilöllä. Henkilöstömäärä oli keskimäärin 6 858.

Henkilöstörakenteessa ei tapahtunut olennaisia muu- toksia vuonna 2002. Henkilöstön keski-ikä pysyi edel- lisen vuoden lukemissa. Siivoushenkilöstöllä se oli 37 vuotta, kiinteistöhenkilöstöllä 40 ja turvahenkilöstöllä 28 vuotta. Myös sukupuolijakauma säilyi ennallaan. Siivoushenkilöstä 83 % on naisia, kun kiinteistöhenki- löstöstä 87 % ja turvahenkilöstöstä 82 % on miehiä. Ulkomailta muuttaneiden työntekijöiden osuus Enge- lin henkilöstöstä laski hieman.

TYÖHYVINVOINTI

Engel huolehtii työntekijöidensä työkyvystä ja hyvin- voinnista hyvän työterveyshuollon avulla. Vuonna 2002 käynnistetyn työterveyshuollon kehittämishankkeen tavoitteena on yhtenäisen ja valtakunnallisen työter- veyshuollon raportointijärjestelmän käyttöönotto vuo- den 2003 aikana. Keskeistä on myös työterveyshuollon painopisteen siirtäminen sairaanhoidosta ennaltaeh- käisevään terveydenhoitoon.

Engel jatkaa työterveyshuoltonsa kehittämistä ottaen huomioon vuoden 2003 alussa voimaan tulleen lain- muutoksen, jossa korostetaan työnantajan vastuuta työntekijän henkisen hyvinvoinnin edistämisessä. Työperäisten sairauksien ja työtapaturmien ehkäisemi- seksi Engel luo yhteistyössä vakuutusyhtiöiden kanssa uusia seurantajärjestelmiä muun muassa työtapatur- mien syiden selvittämiseksi.



Engel huolehtii työhyvinvoinnista

Engel tukee henkilöstönsä ammatillista kehittymistä ja uralla etenemistä

Engelin henkilöstötase

1 000 e

Rekrytointi	2002	2001
Lehti-ilmoittelut	1 371	1 441
Työhönotto	822	796
Soveltuvuustestit	1 184	1 144
Työkykyarviointi	1 100	1 058
	4 477	4 439
Perehdytys		
Työssä oppiminen	23 012	19 532
Opastajan työpanos	3 382	3 261
	26 394	22 793
Osaamisen kehittäminen		
Perehdytysajan koulutus	4 335	4 225
Palvelu pitää -ohjelma	2 647	2 525
Mestari-taso	8 422	8 010
	15 404	14 760
Yhteensä	46 275	41 992

Engelin koulutusohjelma 2003

Perehdytys	Engel palvelu pitää	Engel mestari
Onnistunut perehdytys luo osaamisen perustan, tuo työniloa ja lisää tuloksellisuutta.	Ammatillinen koulutusohjelma huolehtii jatkuvasta kehitymisestä Engelin strategian mukaisesti.	Tutkintoon johtava koulutusohjelma varmistaa osaamisen tukevan perustan.
- Henkilökohtainen perehdytys ja työnopastus - Toimihenkilön peruskurssi - Palveluesimiehen ammattikurssi - Tietotekninen koulutus	- Strategian mukaisen ydinosaamisen kehittäminen - Tehokkaat toimintaprosessit, asiakkuuksien kehittäminen ja henkilöstön motivointi - esimiesten valmennus henkilöstön ohjaamiseksi	- Perustutkinnot - Ammattitutkinnot - Erikoisammattitutkinnot

Konsernin henkilöstötuloslaskelma

1 000 e	1.1.–31.12.2002			1.1.–31.12.2001		
		Osuus liike- vaihdosta, %	Osuus henkilöstö- kuluista, %		Osuus liike- vaihdosta, %	Osuus henkilöstö- kuluista, %
LIKEVAIHTO	181 848	100,0		153 543	100,0	
HENKILÖSTÖKULUT						
Varsinaisen työajan kulut						
Palkat	94 959			78 904		
Palkkiot	119			97		
	95 078	52,3	75,9	79 001	51,5	75,8
Tulospalkkiokulut	410	0,2	0,3	852	0,6	0,8
Ylityökulut	1 719	0,9	1,4	1 503	1,0	1,4
Henkilöstön uusiutumiskulut						
Vapaapäiväkulut	1 714			1 270		
Perehdytyskulut	586			554		
Testauskulut	138			127		
Työpaikkailmoitukset	104			141		
Vuosilomapalkat ja -korvaukset	10 501			8 258		
Lomarahat	4 259			3 374		
Lomapalkkavelan muutos	1 220			1 502		
Muut sosiaalipalkat	553			494		
	19 075	10,5	15,2	15 720	10,2	15,1
Henkilöstön kehittämiskulut						
Työpaikkakoulutus	753			740		
Koulutusajan palkat	1 726			1 475		
Työterveyshuolto	550			417		
Kela-korvaukset	-277			-215		
Muut sosiaalitoiminnan kulut	457			404		
	3 209	1,8	2,6	2 821	1,8	2,7
Henkilöstön rasisuskulut						
Tapaturmavakuutus	1 047			716		
Tapaturma-ajan palkat	137			125		
Tapaturmavakuutuskorvaukset	-205			-117		
Sairaus- ja äitiyslomapalkat	3 496			2 735		
Sairaus- ja äitiyspäivärahapalautukset	-452			-386		
Työkyvyttömyyseläkekulut	1 422			1 083		
Työterveyshuolto	550			417		
Kela-korvaukset	-277			-215		
	5 718	3,1	4,6	4 358	2,8	4,2
Henkilöstökulut yhteensä	-125 209	68,9	100,0	-104 255	67,9	100,0
ALIHANKINTANA TEHDYT TYÖT	-4 496	2,5		-3 656	2,4	
MUUT KULUT	-43 970	24,2		-38 969	25,4	
TILIKAUDEN VOITTO	8 173	4,5		6 663	4,3	

Ympäristömyötäisyys osana Engelin palveluja



Ympäristönäkökohtien huomioon ottaminen ja elinkaaritarkoituksen mukaisuus nivoutuvat kaikkiin Engelin palveluihin. Eettiset arvot kiinnostavat kiinteistöliiketoiminnan eri osapuolia. Kiinteistöjen omistajille on tärkeää luoda tilojen vuokraajia houkuttelevat toimintolosuhteet ja ylläpitää niitä elinkaaritaluudellisesti.

Engel tukee asiakkaitaan ympäristömyötäisissä ratkaisuissa. Lähtökohtana on asiakkaan tavoitteet. Palveluissa ympäristöasiat otetaan huomioon asiakkaan haluamassa laajuudessa. Ympäristömyötäisyys ilmenee käytännössä esimerkiksi kiinteistön yhdyskuntasuhteena, energiankäytön taloudellisuutena, huollettavuutena, terveellisinä olosuhteina, siivottavuutena ja muunneltavuutena. Se on myös materiaalien kestävyyttä, jätteiden lajittelua, turvallisuutta ja puhtautta.

Kiinteistö sulautuu alueen miljööseen

Kesäkuussa 2002 valmistunut Lintulahdenkuja 4–6 Elannon teollisuuskorttelissa Helsingissä ilmentää alueen uudistumisessa ja rakennuksissa kestävä kehityksen eri ulottuvuuksia: ekologista, taloudellista, sosiaalista ja kulttuurista kestävyttä. Stakesin uudisrakennuksen ja Senaatti-kiinteistöjen toimitiloiksi korjatun vanhan vilja- ja juuresvaraston muodostama kokonaisuus oli haaste Engelin rakennuttamispalveluille. Rakennusten oli sopeuduttava alueen perinteeseen ja luotava linjoja tuleville vaiheille. Senaatti-kiinteistöjen yliarkkitehti Marjatta Erwen mielestä ratkaisu yhdistää hienosti vanhan ja uuden ja se sulautuu hyvin ympäröivään miljööseen. Erwe arvostaa myös kohteen elinkaaritarkoituksen mukaisuutta, kuten tiilimuurattuja julkisivuja.

Vanhan varastorakennuksen matala huonekorkeus pakotti miettimään uudenlaisia ratkaisuja; sähkötekniikka sijoitettiin korokelattian alle, ilmastointiputket ulkoseinille ja kattoa hyödynnettiin valon heijastuspintana. Lopputuloksena on nykyaikaiset ja viihtyisät toimitilat. Uudisrakennuksessa on hyödynnetty nykyaikaisen talotekniikan mahdollisuudet.

Energiankulutukselle on asetettu tavoitearvot; valaistusta, ilmastointia ja jäähdytystä säädellään olosuhteiden ja käytön mukaan. Stakesin yliarkkitehti Helinä Kotilainen kiittelee rakennuksen materiaalien noudattavan hyvin ympäristöarvoja.

Engel korostaa kiinteistön siivottavuutta, muunneltavuutta ja energiankäytön taloudellisuutta

Tehokas lajittelu vaatii osaamista

Lääketieteellinen tutkimus- ja opetuskeskus Biomedicum Helsingin Meilahdessa on luonut kattavan jätehuoltosuunnitelman. Tavoitteena on vähentää jätteen määrää sekä lisätä kierrätystä ja hyötykäyttöä. Lajittelu tuo myös säästöjä, sillä sekajätteen vähennäminen näkyy jätehuollon kustannuksissa. Biomedicumissa lajitellaan seka- ja energiajäte, paperit, biojäte sekä pahvi, lasi ja puhdas folio eli alumiini. Tutkimustoiminnassa syntyvä erityis- ja ongelmajäte vaatii lajittelun lisäksi oikean pakkaamisen.

Keskuksen henkilöstö on koulutettu lajittelemaan jätteet keräyspisteisiin. Tehokas lajittelu ja toimiva jätehuolto vaativat myös siivoushenkilökunnalta hyvää tietämystä. Engelin siivouspalvelut huolehtii Biome-



Toiminta perustuu

**Kestävä kehitys asettaa
kiinteistö- ja rakennusalan
ympäristöosaamiselle
vaatimuksia**

**ympäristö-
näkökohtiin**

dicumin siivouksesta, ja kaikki kohteen siivoojat on perehdytetty lajitteluperiaatteisiin. Biomedicum jätahuollosta vastaava Natja Vuoristo on tyytyväinen yhteistyöhön Engelin kanssa, sillä korkeat hygieniavaatimukset ja edistysellinen lajittelu vaativat yhteistyökumppanilta osaamista, jatkuvaa kouluttautumista sekä paneutumista toiminnan erityispiirteisiin.

Huoltokirja tukee elinkaaritavoitteiden saavuttamista

Ympäristömyötäisyys heijastuu kiinteistöjen huoltosuunnitelmassa tavoitteina, joita asetetaan esimerkiksi kiinteistön tai laitteiden käyttöiälle, jätteiden lajittelulle tai energiataloudelle. Huoltokirjaan määritellään oikea huoltoväli ja -toimenpiteet. Säännöllinen huolto tukee elinkaaritavoitteiden saavuttamista ja vähentää myös ympäristöhaittoja. Huoltokirjassa otetaan huomioon asiakkaan ympäristöohjelmat ja -tavoitteet.

Huoltokirja toimii oivana apuvälineenä kiinteistön energiataloudessa. Energiankulutuksen tavoitetason toteutumista seurataan ja analysoidaan, jolloin pystytään vaikuttamaan energiatalouden kokonaisuuteen. Nokian Oulun alueen kiinteistöpäällikkö Juhani Lantunen pitää Engelin huoltokirjakoulutusta erinomaisena, sillä huoltokirjan monipuolinen käyttö on vaativaa. Lantusen mukaan huoltokirjayhteistyö Engelin kanssa on myös auttanut etsimään ympäristötavoitteille käytännön sovellutukset.

Vuosi 2002 ja tulevaisuuden haasteita

Vuonna 2002 Engel panosti henkilöstönsä ympäristöosaamisen kasvattamiseen. Ympäristönäkökohdat ovat vaikuttaneet palveluprosessien ja toimintatapojen kehittämiseen. Keskeinen saavutus oli rakennuttamisen ja kiinteistönhoidon tiivistynyt yhteistyö, joka tuo synergiahyötyjä ja edistää ympäristömyötäisiä ratkaisuja. Ympäristöministeriön katsauksessa Ekologinen kestävyys rakennusallalla Engel nähdään yhtenä edelläkävijänä rakennuttamisen ympäristöasioissa. Jatkossa Engel hyödyntää nykyistä laajemmin uutta teknologiaa. Tärkeää on myös kehittää ympäristövaikutusten mittareita, joilla voidaan osoittaa kiinteistönomistajille ja tilojen käyttäjille hyödyllisiä muutoksia.

**Rakennuttamisen ja
kiinteistönhoidon yhteis-
työ parantaa elinkaari-
ominaisuuksia**

Oslossa syksyllä 2002 pidetty kansainvälinen kestävä rakentamisen konferenssi päivitti kuvaa alan globaaleista ulottuvuuksista. Liiketoiminnalliset ja eettiset tavoitteet on kuitenkin sovitettava yhteen paikallisesti, omistaja- ja käyttäjätahojen arvojen perusteella. Kiinteistö- ja rakennusklusterin visiossa 2010 kiinteistöjen elinkaariedullisuus on tuotu näkyvästi esiin. Kestävä kehitys on noussut keskeiseksi arvoksi teollisuusmaissa, minkä myötä kiinteistö- ja rakennusalan ympäristöosaamiselle ja kestävästä kehitystä tukeville palveluille on olemassa kansainväliset markkinat.



Engelin palvelu- ketju kattaa hank- keen eri vaiheet



Juhani Kulo, Espoon seurakuntayhtymä

Espoon Lintuvaaraan kesällä 2004 valmistuva palvelutalo on uudenlainen toimintakeskus, johon sijoittuvat kaupungin päiväkotit, yksityinen vanhusten hoitokoti sekä Leppävaaran seurakunnan tilat. Kiinteistö on myös SR-muotoisen rakentamisen kokeilukohde, mikä tarkoittaa sitä, että hankkeelle on määritelty laatu-, laajuus- ja aikatavoitteen, joiden pohjalta se suunnitellaan ja rakennetaan kokonaisvastuun periaatteen mukaisesti.

Lintuvaaran palvelutalon hankesuunnittelusta vastannut Engel valittiin myös sen rakennuttajakonsultiksi. Valintaan vaikuttivat erityisesti laatutekijät. Vanhusten hoitokodin palveluntuottaja valittiin jo rakennuttamisen alkuvaiheessa, jotta käyttäjien ja palveluntuotannon tarpeet voidaan ottaa ratkaisuihin huomioon. Palveluntuottajaksi valittiin Engelin hoivapalvelut.

"Engelin etu on se, että tilaaja saa samasta talosta kaiken hankkeeseen liittyvän oli kyse sitten projektinjohdosta, kustannuslaskelmista tai LVI-asiantuntemuksesta", Espoon seurakuntayhtymän kiinteistötoimen johtaja Juhani Kulo kertoo.

Hallituksen toimintakertomus

ENGEL-YHTYMÄN TEHTÄVÄ JA TARKOITUS

Engel-Yhtymä on asiantuntijayritys, joka tarjoaa kiinteistön koko elinkaaren kattavia palveluja kiinteistöjen omistajille ja käyttäjille. Engelin palvelut ulottuvat myös ihmisen eri elämäntilanteisiin ja -vaiheisiin suunnattuihin hoivapalveluihin. Kiinteistö- ja rakennuttamispalvelujen sekä siivous-, turva- ja hoivapalvelujen välisellä tiiviillä yhteistyöllä Engel voi tarjota asiakkailleen monipuolisia palvelukokonaisuuksia asiakkaan kumppanina. Kiinteistöjen elinkaariajattelun hyödyntämisessä Engel on Suomessa alansa markkina-johtaja. Se on myös kaikilla toimialoillaan markkina-johtaja tai yksi suurimmista toimijoista.

Engelin liikevaihdosta kaksi kolmasosaa kertyy yrityksiltä ja kolmasosa julkishallinnolta.

Engel on asettanut strategiakautensa 2002–2006 tavoitteeksi kasvattaa liikevaihtoaan markkinoita nopeammin ja kehittää kaikkien liiketoimintojensa kannattavuutta. Kasvu- ja kannattavuustavoitteidensa aikaansaamiseksi toiminta laajenee sekä organisaation että yritysostoin. Kustannustehokkuuden ja toiminnan jatkuva parantaminen tapahtuu etenkin sisäisen laatu- ja palvelutoiminnan keinoin.

TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Engel toimii kiinteistö- ja hyvinvointiklusterissa. Kiinteistöklusterin osapuolia ovat kiinteistöjen omistajat ja käyttäjät sekä erilaiset palveluntarjoajat. Hyvinvointiklusteri on syntynyt sosiaali- ja terveyssektorin sekä yrityssektorin välisestä yhteistyöstä ja keskinäisestä verkottumisesta.

Kiinteistöklusteri muodostaa noin 70 % kansallisvarallisuudestamme ja on vuorovaikutuksessa muiden klusterien kanssa. Se myös tuottaa muiden klusterien tilat ja niihin liittyvät palvelut. Klusterin vuotuisen toiminnan arvo on lähes 40 miljardia euroa ja kokonaistyömenekki on noin 500 000 henkilötyövuotta.

Kiinteistöpalvelumarkkinat ovat kasvaneet viimeksi kuluneiden viiden vuoden aikana noin viisi prosenttia vuodessa eli lähes kaksi kertaa kansantaloutta nope-

ammin. Markkinat ovat voimakkaassa muutostilassa: kiinteistönomistus ja kiinteistöpalvelutuotanto ovat kansainvälistymässä ja ala on sekä kansainvälisesti että kansallisesti verkottumassa. Asiakkuudet kehittyvät pitkäjänteisiksi kumppanuuksiksi.

Kiinteistö- ja rakennuttamispalvelut

Kiinteistö- ja rakennuttamispalvelumarkkinat muodostuvat kiinteistönomistajille suunnatuista asiantuntija- ja konsultointipalveluista sekä kiinteistönhoito- ja kunnossapitopalveluista. Markkinat kasvoivat edellisvuodesta viimeksi kuluneiden viiden vuoden tapaan. Kasvu johtui lähinnä teollisuuden, kaupan ja muiden toimialojen yritysten sekä julkisen sektorin käyttämien palvelujen ulkoistamisen jatkumisesta.

Siivouspalvelut

Siivouspalvelumarkkinoiden koko oli vuoden 2002 päättyessä noin 1,7 miljardia euroa. Tästä määrästä vasta kolmasosa on palveluyritysten tuottamaa palvelua. Palveluyritysten volyymi on kasvanut keskimäärin viisi prosenttia viime vuosina. Markkinat keskittyvät: viisi suurinta palveluyritystä hallitsee 60 % palveluyritysten hallussa olevista markkinoista

Turvapalvelut

Turvapalvelumarkkinoiden koko oli vuoden 2002 lopussa 600 miljoonaa euroa. Suomalaisia turvapalvelumarkkinoita hallitsee Engel ja kaksi muuta yritystä, jotka kattavat 80 % palveluyritysten hallussa olevista markkinoista. Vuonna 2002 palveluyritysten hallussa olevat markkinat kasvoivat 10 prosenttia edellisvuodesta.

Hoivapalvelut

Hoivapalvelumarkkinat muodostuvat sosiaalipalveluista, joita ovat eri ikäryhmille tarkoitettu fyysinen ja psyykinen apu sekä kuntoutuspalvelut. Hoivapalvelumarkkinoiden koko oli vuoden 2002 päättyessä noin 4,5 miljardia euroa, josta toistaiseksi vain viisi prosenttia on yksityisten palveluyritysten tuottamaa.

Engel on alan ainoa valtakunnallisesti toimiva hoivapalvelualan yritys. Alalla toimii lähes 3 000 pientä yritystä.

LIIKETOIMINTA VUONNA 2002

Engelin liiketoiminta kasvoi vuonna 2002 sekä orgaanisesti että vuoden 2001 lopussa tehdyillä yritysostoilla, joiden haltuunottoon yhtymä keskittyi kuluneena vuonna.

Engel jatkoi vuonna 2002 asiakaskumppanuuksiensa ja kokonaispalvelunsa kehittämistä Paras Kumppani -hankkeella. Paras kumppani -hanke tähtää asiakkaan liiketoiminnan syvälliseen ymmärtämiseen ja sen pohjalta tarjottavaan yhtenäiseen palvelukokonaisuuteen.

Toiminnan laadun edelleen kehittämiseksi Engelissä toteutettiin aiempien vuosien tapaan EFQM-laatuajatteluun perustuva sisäinen laatukilpailu, jonka avulla yksiköt tarkastelivat omaa toimintaansa asiakas-, henkilöstö-, kehitymis- ja talousnäkökulmasta.

Yhtymä jatkoi tilikaudella toimintansa kehittämistä muun muassa ottamalla käyttöön sähköiset osto- ja myyntilaskujen käsittelyjärjestelmät. Järjestelmien avulla on yhtymän hallintotoimea kehitetty olennaisella tavalla. Lisäksi järjestelmien käyttöönotto on tukenut Paras Kumppani -ohjelmaa mahdollistamalla sekä sähköisten laskujen lähettämisen asiakkaille että niiden vastaanottamisen toimittajilta.

Kiinteistö- ja rakennuttamispalvelut

Vuonna 2002 kiinteistö- ja rakennuttamispalvelut keskittyi asiakaskumppanuuksien rakentamiseen suurten valtakunnallisten kiinteistönomistajien kanssa. Kumppanuussuhde merkitsee yhteisiä tavoitteita, yhteisiä toimintatapoja ja yhteistä kehitystoimintaa, ja se oli perusta kiinteistö- ja rakennuttamispalveluiden organisaation kasvulle. Avainasiakkaiden kanssa tehtyjen kumppanuussopimusten myötä Engel toimitti asiakkailleen aikaisempaa laajempia palvelukokonaisuuksia. Toiminnan kannalta tämä on edellyttänyt vuoden 2002 aikana konsulttitoiminnan ja palvelutuotannon yhteisten prosessien kehittämistä ja synergiaetujen syventämistä.

Siivouspalvelut

Engel keskittyi vuoden aikana syksyllä 2001 ostamansa hotellisiivoukseen keskittyneen aluesiivousyhtiöiden liiketoimintojen haltuunottoon. Ostetun yritysryhmän onnistunut integrointi Engeliin vahvisti yhtymän siivouspalvelujen osaamista ja teki Engelistä Suomen johtavan hotellisiivouspalvelujen tarjoajan. Liiketoimintakauppa tuki siivouspalvelujen tavoitetta kasvaa alansa markkinajohtajaksi Suomessa.

Turvapalvelut

Turvapalvelut jatkoi kuluneena vuonna toimintansa tehostamista tuotteistamalla kaikki palvelunsa laatustandardin mukaisiksi edistääkseen palvelun tasalaatuisuutta ja helpottaakseen palvelujen ostamista. Vuoden 2002 aikana valmistauduttiin uuden lainsäädännön mukaisen koulutuksen läpiviemiseen koko organisaatiossa.

Vuonna 2001 ostetun HA-Vartiointi Oy:n integrointi Engelin toimintaan paransi olennaisesti Engelin asemaa pääkaupunkiseudulla. Osto lisäsi Engelin hälytysorganisaation kattavuutta ja turvatekniikan osaamista sekä tuki turvapalvelujen tavoitetta palvelujen laajentamisesta ja turvapalvelujen osuuden kasvattamisesta yhtymän liikevaihdosta.

Hoivapalvelut

Engel vahvisti hoivapalvelujaan uudella palvelutalolla, joka valmistui heinäkuussa Helsingin Käpylään. Engel vastasi Sofia ja Severi -palvelutalon suunnittelusta ja on tehnyt hoivapalvelujen tuottamisesta pitkäaikaisen sopimuksen. Sofia ja Severi -palvelutalo oli Engelin palvelutaloista ensimmäinen uudisrakennus, joka kasvatti Engelin palvelutalojen määrän viiteen. Elokuussa alkoi Engel Kodin rakentaminen vanhusten palveluasunnoiksi Espoon Muuralassa. Talo valmistuu keväällä 2003. Hoivapalvelutoiminta tapahtuu vuokratiloissa Nokian kiinteistöä lukuunottamatta.

LIIKEVAIHTO

Engel-Yhtymän liikevaihto kasvoi 18,4 % edellisestä vuodesta 181,8 miljoonaan euroon (153,5 milj. euroa vuonna 2001). Kasvusta 60 % oli orgaanista kasvua

ja loput, noin 40 %, muodostui edellisen tilikauden aikana tehdyistä yrityskaupoista, joista aluesiivous-yhtiöiden liiketoiminnot ja HA-Vartiointi Oy olivat merkittävimmät.

Siivous-, turva- ja hoivapalvelut kasvattivat yritysos-tojen ja voimakkaan orgaanisen kasvun avulla suh-teellista osuuttaan yhtymän liikevaihdosta. Siivous-palvelujen osuus kasvoi 53,2 prosenttiin (51,4 %), turvapalvelujen osuus 12,6 prosenttiin (11,5 %) ja hoi-vapalvelujen osuus 3,3 prosenttiin (2,6 %). Kiinteistö- ja rakennuttamispalvelujen osuus yhtymän liikevaih-dosta oli 30,9 prosenttia (34,5 %).

Siivouspalvelujen liikevaihto kasvoi 22,7 prosenttia 97,0 miljoonaan euroon (79,1 milj. euroa). Kiinteistö- ja rakennuttamispalvelujen liikevaihdon kasvu oli 6,1 prosenttia 56,5 miljoonaan euroon (53,3 milj. euroa). Turvapalvelujen liikevaihto kasvoi 29,2 prosenttia 23,4 miljoonaan euroon (18,1 milj. euroa) ja hoivapalvelu-jen 51,0 prosenttia 6,1 miljoonaan euroon (4,1 milj. euroa).

TULOS

Engel-Yhtymän voitto ennen veroja kasvoi 22,4 % edel-lisestä vuodesta 11,8 miljoonaan euroon (9,6 milj. euroa vuonna 2001) ja oli 6,5 prosenttia liikevaihdosta (6,3 %). Liikevoitto oli 11,4 miljoonaa euroa (9,2 milj. euroa) eli 6,3 prosenttia liikevaihdosta (6,0 %). Tulos-kehitys jatkui siten neljättä vuotta varsin vahvana.

Pääoman tuotto parani edelleen. Sijoitetun pääoman tuotto (ROI) oli 53,1 prosenttia (47,5 %) ja oman pää-oman tuotto 36,8 prosenttia (32,9 %).

Tuloksen myönteiseen kehittymiseen on syynä sekä hyvä liikevaihdon kasvu että toiminnan kustannus-tehokkuuden myönteinen kehitys.

TASE, INVESTOINNIT JA RAHOITUS

Konsernitaseen loppusumma kasvoi 54,6 miljoonaan euroon (50,7 milj. euroa vuonna 2001). Bruttoinves-toinnit olivat 6,3 miljoonaa euroa (13,8 milj. euroa) ja nettoinvestoinnit 5,6 miljoonaa euroa (13,4 milj.

euroa). Investoinnit kohdistuivat koneisiin ja kalus-toon sekä IT-järjestelmiin. Vuoden 2002 aikana ei tehty yrityskauppoja, minkä vuoksi investointien määrä väheni edellisvuodesta.

Yhtymän maksuvalmius oli koko tilikauden erittäin hyvä. Likvidit rahavarat olivat tilikauden päättyessä 12,2 miljoonaa euroa (5,0 milj. euroa). Yhtymällä ei ole korollisia velkoja. Omavaraisuusaste parani 43,4 pro-senttiin (41,1 %).

KONSERNIN RAKENNE

Engel-Yhtymä Oy on Engel-konsernin emoyhtiö, jonka osakkeista Anuukar Ky omistaa 99,4 %. Konserniin kuuluvat liiketoimintaa harjoittavat tytäryhtiöt Engel Palvelut Oy, Engel Rakennuttamispalvelut Oy, Engel Suunnittelupalvelut Oy, Engel Security Oy ja Nöös Ser-vice – Nurse Service Oy. Emoyhtiö Engel-Yhtymä Oy omistaa tytäryhtiönsä suoraan tai välillisesti kokonaan. Vuonna 2000 ostettu Ykköshoiva Oy fuusioitiin tilikau-den aikana Engel Palvelut Oy:öön. Vuonna 2001 oste-tun HA-Vartiointi Oy:n liiketoiminta siirrettiin tilikau-den alussa Engel Security Oy:lle ja yhtiö purettiin vuo-den 2002 aikana. Myös Turun City-Korttelin Huolto Oy, jonka liiketoiminta oli siirretty Engel Palvelut Oy:lle edellisen tilikauden aikana, purettiin vuonna 2002.

HENKILÖSTÖ

Engel-Yhtymän palveluksessa oli vuoden 2002 aikana keskimäärin 6 858 henkilöä (5 753 vuonna 2001) ja vuoden 2002 lopussa 6 752 henkilöä (6 478). Henki-löstön määrän keskimääräinen kasvu johtui vuoden 2001 lopussa tehdyistä yritysostoista ja orgaanisesta kasvusta.

Henkilöstö jakautui vuoden lopussa toimialoittain seu-raavasti:

	2002	2001
Siivouspalvelut	4 620	4 427
Kiinteistö- ja rakennuttamispalvelut	1 035	1 063
Turvapalvelut	722	707
Hoivapalvelut	312	223
Hallinto	63	58

HALLINTO JA TILINTARKASTAJAT

Varsinainen yhtiökokous valitsee yhtiön hallituksen. Hallituksen jäsenten toimikausi päättyy vaalia ensiksi seuraavan varsinaisen yhtiökokouksen päättyessä. Engel-Yhtymä Oy:n varsinainen yhtiökokous päätti 26.3.2002, että hallituksen kokoonpano säilyy vuoden 2002 samana kuin vuonna 2001. Hallituksen puheenjohtajana toimii Juhani Suomela ja jäseninä ovat Heikki Euramo, Kari Kolu, Pekka Linnainmaa, Hannu Puhakka ja Helena Tarkka.

Johtoryhmän muodostavat toimitusjohtajan ja neljän toimialajohtajan lisäksi taloushallinnosta, henkilöstön kehittämisestä ja markkinoinnista vastaavat johtajat sekä johdon assistentti. Yhtymän toimitusjohtajana on toiminut 15.5.2000 lähtien Ilkka Rantasalo. Jäseninä jatkoivat vuoden 2002 ajan Kristiina Hautakangas, Risto Kyhälä, Tuija Lehtonen, Timo Purosalo, Asko Snäkin, Markku Örn ja Kaarina Wulff. Uutena jäsenenä aloitti elokuussa 2002 yhtymään palkattu henkilöstön kehittämisjohtaja Timo Martiskainen.

Varsinaisen yhtiökokouksen valitsemina tilintarkastajina jatkoivat edelleen KHT Reino Tikkanen ja KHT Jorma Heikkinen sekä varatilintarkastajana Tilintarkastusyhteisö KPMG Wideri Oy Ab.

OSAKEPÄÄOMA JA OMISTUS

Engel-Yhtymä Oy:n vähimmäispääoma on 1 681 879,26 euroa ja enimmäispääoma 6 727 517,06 euroa, minkä rajoissa osakepääomaa voidaan korottaa tai alentaa yhtiöjärjestyksestä muuttamatta. Engelin rekisteröity osakepääoma 31.12.2002 oli 2 030 213,28 euroa, ja se jakautui 4 828 440 osakkeeseen.

Engel-Yhtymä Oy:n omistus jakautuu seuraavasti: MB Rahastot 46,12 %, Suomen valtio 43,05 % sekä Engelin henkilöstö ja muut yksityishenkilöt 10,83 %. Omistuksesta 99,4 % tapahtuu Anuukar Ky:n kautta.

UUODEN 2003 NÄKYMÄT

Kiinteistöpalvelumarkkinoiden arvioidaan kasvavan noin kolme prosenttia vuodessa. Talouden epävarmuus heijastunee vuoden 2003 aikana toimialan kasvuvauhtiin. Palveluyritysten hallussa olevien markkinoiden koon kasvaminen Engelin kaikilla toimialoilla jatkuu yhä ulkoistamisen yleistyessä sekä julkisella että yksityisellä sektorilla.

Kaikille Engelin edustamille toimialoille on tyypillistä keskittyminen ja polarisoituminen. Kiinteistöjen omistamisen keskittyminen johtaa myös palvelujen ostamisen ammattimaistumiseen. Suuret kiinteistönomistajat ostavat yhä suurempia palvelukokonaisuuksia joko suoraan palveluntarjoajilta tai alalle syntyneiden manageerausyritysten kautta. Kiinteistöjen omistajat ja kiinteistöjen suuret käyttäjät ostavat palvelujen tuotannon lisäksi myös niiden johtamista ja kehittämistä.

Kiinteistöpalvelumarkkinoilla menestyvät Engelin kaltaiset suuret palveluntarjoajat, jotka pystyvät tarjoamaan sekä palvelukokonaisuuksia että myös myymään palvelujaan erillispalveluina. Henkilöstön kehittymisen ja motivointi sekä tietotekniikan hyödyntäminen osana palvelutarjontaa ovat Engelin toiminnan jatkuvia painopistealueita. Engel uskoo pystyvänsä vastaamaan muuttuvien markkinoiden asettamiin haasteisiin ja jatkamaan toimintaansa kiinteistöpalvelujen kannattavana edelläkävijäyrityksenä ja yhtenä alan suurimmista toimijoista.

Tuloslaskelma

1 000 e	Liite	Konserni 1.1.–31.12.2002	Konserni 1.1.–31.12.2001	Emoyhtiö 1.1.–31.12.2002	Emoyhtiö 1.1.–31.12.2001
LIKEVAIHTO	1.1	181 848	153 543	7 222	6 665
Valmiiden ja keskeneräisten tuotteiden varastojen lisäys (+) tai vähennys (-)			-206		
Valmistus omaan käyttöön (+)		86	94		
Liiketoiminnan muut tuotot	1.2	174	162	104	114
Materiaalit ja palvelut					
Aineet, tarvikkeet ja tavarat					
Ostot tilikauden aikana		9 810	9 064		
Varastojen lisäys (-) tai vähennys (+)		200	-475		
Ulkopuoliset palvelut		11 667	9 512		3
		-21 677	-18 101		-3
Henkilöstökulut	1.3				
Palkat ja palkkiot		99 317	82 502	2 412	2 231
Henkilösivukulut					
Eläkekulut		16 303	13 050	409	344
Muut henkilösivukulut		6 844	6 182	203	203
		-122 464	-101 735	-3 024	-2 778
Poistot ja arvonalentumiset	1.5				
Suunnitelman mukaiset poistot		-6 818	-6 094	-513	-460
Liiketoiminnan muut kulut		-19 737	-18 430	-3 735	-3 982
LIKEVOITTO		11 410	9 234	55	-444
Rahoitustuotot ja -kulut					
Muut korko- ja rahoitustuotot					
Saman konsernin yrityksiltä				420	411
Muilta		417	429	134	63
Osuus osakkuusyritysten tuloksista		-21			
Korkokulut ja muut rahoituskulut					
Saman konsernin yrityksille				-70	-40
Muille		-13	-26	-2	-1
		383	403	483	433
VOITTO ENNEN SATUNNAISIA ERIÄ		11 793	9 637	537	-11
Satunnaiset erät					
Saadut konserniavustukset				9 870	8 660
VOITTO ENNEN TILINPÄÄTÖSSIIRTOJA JA VEROJA		11 793	9 637	10 407	8 649
Tilinpäätössiirrot					
Poistoeron lisäys (-) tai vähennys (+)				53	105
Tuloverot		-3 951	-2 641	-3 049	-2 548
Laskennallisen verovelan lisäys (-) tai vähennys (+)		331	-333		
TILIKAUDEN VOITTO		8 173	6 663	7 411	6 207

Tase

1 000 e	Liite	Konserni 31.12.2002	Konserni 31.12.2001	Emoyhtiö 31.12.2002	Emoyhtiö 31.12.2001
Vastaavaa					
PYSYVÄT VASTAAVAT					
Aineettomat hyödykkeet	2.1				
Aineettomat oikeudet		715	549	434	305
Liikearvo		5 288	6 620		
Konserniliikearvo		4 477	5 250		
Muut pitkävaikutteiset menot		220	391	15	
		10 701	12 810	449	305
Aineelliset hyödykkeet	2.1				
Maa- ja vesialueet		392	392		
Rakennukset ja rakennelmat		3 044	2 787	588	626
Koneet ja kalusto		14 318	13 690	748	756
Muut aineelliset hyödykkeet		9	10		
		17 763	16 879	1 336	1 382
Sijoitukset	2.2				
Osuudet saman konsernin yrityksissä	2.3			1 519	1 519
Osuudet osakkuusyrityksissä	2.4	292	313	313	313
Muut osakkeet ja osuudet		69	56	36	36
Muut saamiset		1 144	1 144	1 144	1 144
		1 505	1 512	3 012	3 012
VAIHTUVAT VASTAAVAT					
Vaihto-omaisuus					
Aineet ja tarvikkeet		533	733		
Saamiset					
Lyhytaikaiset					
Myyntisaamiset		10 127	11 560	5	11
Saamiset saman konsernin yrityksiltä	2.5			12 852	12 633
Muut saamiset		350	306	183	171
Siirtosaamiset	2.6	1 411	1 919	94	112
		11 888	13 785	13 135	12 926
Rahoitusarvopaperit					
Muut arvopaperit		8 117	1 529	2 632	
Rahat ja pankkisaamiset		4 054	3 431	24	12
		54 561	50 681	20 589	17 637

1 000 e	Liite	Konserni 31.12.2002	Konserni 31.12.2001	Emoyhtiö 31.12.2002	Emoyhtiö 31.12.2001
Vastattavaa					
OMA PÄÄOMA	2.7				
Osakepääoma		2 030	2 030	2 030	2 030
Ylikurssirahasto		4 627	4 627	4 627	4 627
Edellisten tilikausien voitto		8 837	7 485	3 629	2 734
Tilikauden voitto		8 173	6 663	7 411	6 207
		23 667	20 805	17 698	15 598
TILINPÄÄTÖSSIIRTOJEN KERTYMÄ					
Poistoero					53
VIERAS PÄÄOMA	2.10				
Laskennallinen verovelka		692	1 023		
Lyhytaikainen					
Ostovelat		3 100	5 113	285	292
Velat saman konsernin yrityksille	2.11			1 531	496
Muut velat		6 770	6 315	75	165
Siirtovelat	2.12	20 331	17 425	1 000	1 032
		30 201	28 853	2 891	1 986
		54 561	50 681	20 589	17 637

Rahoituslaskelma

1 000 e	Konserni 2002	Konserni 2001	Emoyhtiö 2002	Emoyhtiö 2001
Liiketoiminnan rahavirta				
Voitto ennen satunnaisia eriä	11 793	9 637	537	-11
Poistot ja arvonalentumiset	6 818	6 094	513	460
Rahoitustuotot ja -kulut	-383	-403	-483	-433
Rahavirta ennen käyttöpääoman muutosta	18 229	15 328	568	16
Käyttöpääoman muutos				
Vaihto-omaisuus, lisäys(-), vähennys(+)	200	-285		
Lyhytaikaiset liikesaamiset, lisäys(-), vähennys(+)	1 812	-3 123	-209	-297
Korottomat lyhytaikaiset velat, lisäys(+), vähennys(-)	543	8 048	171	67
Liiketoiminnan rahavirta ennen rahoituseriä ja veroja	20 784	19 969	530	-213
Maksetut korko- ja rahoituskulut	-13	-26	-72	-41
Saadut korko- ja rahoitustuotot	417	429	554	474
Tuloverot	-3 060	-2 943	-3 015	-2 796
Liiketoiminnan rahavirta	18 128	17 428	-2 002	-2 576
Investointien rahavirta				
Käyttöomaisuusinvestoinnit	-6 322	-13 834	-615	-904
Käyttöomaisuuden luovutustuotot	715	477	3	113
Investointien rahavirta	-5 606	-13 356	-612	-791
Rahoituksen rahavirta				
Lyhytaikaiset lainat, lisäys(+), vähennys(-)		-217	700	215
Osingot	-5 311	-5 522	-5 311	-5 522
Saadut ja maksetut konserniavustukset			9 870	8 660
Rahoituksen rahavirta	-5 311	-5 739	5 258	3 353
Rahavarojen muutos, lisäys(+), vähennys(-)	7 210	-1 667	2 644	-15
Rahavarat tilikauden alussa	4 961	6 628	12	27
Rahavarat tilikauden lopussa	12 171	4 961	2 656	12

Yhtiö kuuluu Anuukar-konserniin. Anuukar-konsernin emoyhtiö on Anuukar Ky, kotipaikka Helsinki. Anuukar-konsernin konsernitilinpäätöksen jäljennökset ovat saatavissa Engel-Yhtymä Oy:n pääkonttorista Lintulahdenkatu 10, 00500 Helsinki.

LAADINTAPERIAATTEET

Konsernitilinpäätöksen laajuus

Konsernitilinpäätökseen on yhdistelty emoyhtiö Engel-Yhtymä Oy ja kaikki sen suoraan tai välillisesti omistamat tytäryhtiöt. Tytäryhtiöt ovat kokonaan omistettuja. Tarkemmat tiedot konserniin kuuluvista yrityksistä on annettu jäljempänä liitetietojen kohdissa "Konserniyritykset" ja "Osakkuusyritys".

Sisäinen osakkeenomistus

Keskinäisen osakkeenomistuksen eliminoinnissa on käytetty hankintamenomenetelmää. Osakkeiden hankintamenojen ja hankintahetkien omien pääomien väliset erotukset on luonteensa mukaisesti esitetty konserniliikearvoina. Konserni-aktiivoita ei ole voitu katsoa olevan kohdistettavissa hankittujen tytäryhtiöiden erillisille omaisuuserille. Tytäryhtiöiden omiin pääomiin on sisällytetty hankintahetkien tilinpäätössiirrot verovelalla vähennettyinä. Konserniliikearvo on esitetty omana eränään konsernitaseessa.

Sisäiset liiketapahtumat ja katteet

Konsernin sisäiset liiketapahtumat, merkittävät konsernin sisäiset realisoitumattomat katteet, sisäiset saamiset ja velat samoin kuin sisäinen voitonjako on eliminoitu.

Osakkuusyritys

Osakkuusyritys on yhdistelty pääomaosuusmenetelmällä perustuen osakkuusyhtiön vahvistettuun tilinpäätökseen 30.6.2002. Osakkuusyhtiöstä aiheutuvan liikearvon määrä on 119 tuhatta euroa.

Liikevaihto

Rakentamisprojektit on tuloutettu valmistumishetken ja rakennuttamisprojektit laskutuksen perusteella.

Eläkemenojen jaksotus

Konsernin henkilökunnan lakisääteinen eläketurva on pääosin järjestetty eläkevakuutusyhtiöissä. Osa eläketurvasta on järjestetty Engel-Yhtymän Eläkesäätiössä, jonka eläkevastuu on täysin katettu. Eläkekulut on kirjattu vakuutusyhtiöiden antamien arvioiden ja eläkesäätiön kannatusmaksutarpeen mukaisina.

Poistot ja arvonalentumiset

Suunnitelman mukaiset poistot on laskettu käyttöomaisuushyödykkeiden taloudellisen käyttöiän mukaisina tasapoistoina alkuperäisestä hankintahinnasta. Rakennusten ja rakennelmien poistoajat ovat 20–50 vuotta ja muun kuluvan käyttöomaisuuden sekä aineettomien hyödykkeiden 3–10 vuotta.

Liikearvojen ja konserniliikearvojen poistoajat ovat yleensä 10 vuotta. Niiden vaikutusaikojen on katsottu olevan vähintään sen pituiset.

Tuloverot ja laskennalliset verot

Tuloveroissa ovat konserniyhtiöiden tulosten mukaiset verot. Laskennallisten verojen muutokset on esitetty tulolaskelmassa erikseen. Laskennalliset verovelat koostuvat poistoerojen verovelasta, jonka laskennassa on käytetty vahvistettua seuraavan vuoden verokantaa. Laskennalliset verosaamiset ovat vähäisiä, eikä niitä ole kirjattu.

Pysyvät vastaavat

Käyttöomaisuushyödykkeiden tasearvot vastaavat alkuperäisiä välittömiä hankintamenoja kertyneillä suunnitelman mukaisilla poistoilla vähennettynä. Menojäännöksiin ei sisälly arvonorotuksia.

Pitkäaikaisina sijoituksina on esitetty sijoitukset, joiden aiottu hallussapitoaika on yli vuoden. Sijoitukset on arvostettu alkuperäiseen hankintamenuun tai tätä alhaisempaan todennäköiseen luovutushintaan. Muihin saamiin sisältyvät pörssiobligaatit on arvostettu kiinnitettyihin kursseihin. Kiinnittämisestä syntyneet tuotot on tuloutettu edellisinä vuosina.

Korjausmenot on kirjattu yleensä vuosikuluiksi. Vuokrahuoneistojen suuret korjausmenot on aktivoitu muihin pitkävaikutteisiin menoihin, ja ne poistetaan 5 vuoden tai sitä lyhyemmän vuokra-ajan kuluessa. Tutkimus- ja kehittämismenot on kirjattu vuosikuluiksi niiden syntymisvuonna.

Vaihto-omaisuus

Vaihto-omaisuus on arvostettu välittömään hankintamenuun tai tätä alhaisempaan todennäköiseen luovutushintaan.

Rahoitusomaisuus

Rahoitusarvopaperit ovat alle vuoden pituisia rahamarkkinasijoituksia.

Tuloslaskelman liitetiedot

1 000 e

	Konserni 2002	Konserni 2001	Emoyhtiö 2002	Emoyhtiö 2001
1.1 LIIKEVAIHTO				
Toimialoittain				
Siivouspalvelut	96 976	79 059		
Kiinteistöpalvelut	47 257	44 431		
Hoivapalvelut	6 125	4 057		
Turvapalvelut	23 395	18 110		
Rakennuttamispalvelut	9 283	8 867		
Muut palvelut	7 222	6 665	7 222	6 665
Konsernin sisäinen liikevaihto	-8 410	-7 646		
Yhteensä	181 848	153 543	7 222	6 665
1.2 LIIKETOIMINNAN MUUT TUOTOT				
Vuokratuotot	32	56	104	114
Käyttöomaisuuden myyntivoitot	122	106		
Muut	19			
Yhteensä	174	162	104	114
1.3 HENKILÖSTÖKULUT				
Johdon palkat ja palkkiot				
Toimitusjohtajat	432	379		
Hallitusten jäsenet	71	63	71	63
1.4 HENKILÖKUNNAN LUKUMÄÄRÄ KESKIMÄÄRIN				
	6 858	5 753	61	50
1.5 POISTOT JA ARVONALENTUMISET				
Suunnitelman mukaiset poistot ja poistoajat (vuotta)				
Aineettomat oikeudet	5	273	228	159
Liikearvo	5–10	1 156	1 081	123
Konserniliikearvo	5–10	773	686	
Muut pitkävaikutteiset menot	3–5	165	96	3
Rakennukset ja rakennelmat	20–50	114	99	38
Koneet ja kalusto	3–10	4 337	3 903	314
Yhteensä		6 818	6 094	513
				460

Taseen liitetiedot

1 000 e

2.1 KÄYTTÖOMAISUUS

Aineettomat hyödykkeet

Konserni	Aineettomat oikeudet	Liikearvo	Konserni- liikearvo	Muut pitkävaik. menot	Yhteensä
Hankintameno 1.1.	1 688	9 166	7 386	782	19 022
Lisäykset	439	162		14	615
Vähennykset		-337		-37	-374
Hankintameno 31.12.	2 127	8 991	7 386	759	19 262
Kertyneet poistot 1.1.	-1 139	-2 546	-2 135	-391	-6 212
Vähennysten kertyneet poistot				17	17
Tilikauden poistot	-273	-1 156	-773	-165	-2 367
Kertyneet poistot 31.12.	-1 412	-3 702	-2 908	-539	-8 562
Kirjanpitoarvo 31.12.	715	5 288	4 477	220	10 701

Emoyhtiö

Hankintameno 1.1.	958			37	995
Lisäykset	288			19	306
Hankintameno 31.12.	1 246			56	1 302
Kertyneet poistot 1.1.	-653			-37	-690
Tilikauden poistot	-159			-3	-162
Kertyneet poistot 31.12.	-812			-40	-852
Kirjanpitoarvo 31.12.	434			15	449

Aineelliset hyödykkeet

Konserni	Maa- ja vesialueet	Rakennukset ja rakennelmat	Koneet ja kalusto	Muut aineelliset hyödykkeet	Yhteensä
Hankintameno 1.1.	392	3 189	28 786	10	32 377
Lisäykset		397	5 297		5 693
Vähennykset		-25	-761	-1	-787
Hankintameno 31.12.	392	3 560	33 321	9	37 283
Kertyneet poistot 1.1.		-402	-15 096		-15 498
Vähennysten kertyneet poistot			429		429
Tilikauden poistot		-114	-4 337		-4 451
Kertyneet poistot 31.12.		-516	-19 004		-19 520
Kirjanpitoarvo 31.12.	392	3 044	14 318	9	17 763
Koneiden ja laitteiden tasearvo 31.12.			12 385		

1 000 e

Emoyhtiö	Maa- ja vesialueet	Rakennukset ja rakennelmat	Koneet ja kalusto	Muut aineelliset hyödykkeet	Yhteensä
Hankintameno 1.1.		874	1 943		2 817
Lisäykset			309		309
Vähennykset			-22		-22
Hankintameno 31.12.		874	2 230		3 103
Kertyneet poistot 1.1.		-248	-1 187		-1 435
Vähennysten kertyneet poistot			19		19
Tilikauden poistot		-38	-314		-351
Kertyneet poistot 31.12.		-285	-1 481		1 767
Kirjanpitoarvo 31.12.		588	748		1 336
Koneiden ja laitteiden tasearvo 31.12.			520		

2.2 SIIJOITUKSET

Konserni	Osakkeet, konserni- yritykset	Osakkeet, osakkuus- yritykset	Muut osakkeet ja osuudet	Muut saamiset	Yhteensä
Kirjanpitoarvo 1.1.		313	56	1 144	1 512
Lisäykset			14		14
Vähennykset		-21			-21
Kirjanpitoarvo 31.12.		292	69	1 144	1 505
Emoyhtiö					
Kirjanpitoarvo 1.1.	1 519	313	36	1 144	3 012
Kirjanpitoarvo 31.12.	1 519	313	36	1 144	3 012

2.3 KONSERNIYRITYKSET

	Konsernin omistus- osuus, %	Emoyhtiön omistus- osuus, %
Engel Palvelut Oy, Helsinki	100	100
Engel Rakennuttamispalvelut Oy, Helsinki	100	100
Engel Suunnittelupalvelut Oy, Helsinki	100	0
Engel Security Oy, Helsinki	100	0
Nöös Service - Nurse Service Oy, Helsinki	100	0
Kiinteistö Oy Taurotupa, Helsinki	100	100
Kiinteistö Oy Kouvolan Askatu, Kouvola	100	0
Porin Siivoustytöt Oy, Pori	100	0

2.4 OSAKKUUSYRITYS

Tele-Projekti Oy, Turku	33	33
-------------------------	----	----

1 000 e

2.5 KONSERNIN SISÄISET SAAMISET

	Konserni 2002	Konserni 2001	Emoyhtiö 2002	Emoyhtiö 2001
Myyntisaamiset			7	104
Muut saamiset			12 845	12 529
Yhteensä			12 852	12 633

2.6 SIIRTOSAAMISIIN SISÄLTYVÄT OLENNAISET ERÄT

Jaksotetut henkilöstökulut	1 277	1 561	36	27
Jaksotetut korkotuotot	32	22	20	18
Jaksotetut tuloverot	3	87		
Muut	100	249	39	67
Yhteensä	1 411	1 919	94	112

2.7 OMA PÄÄOMA

Osakepääoma 1.1.	2 030	2 030	2 030	2 030
Osakepääoma 31.12.	2 030	2 030	2 030	2 030
Ylikurssirahasto 1.1.	4 627	4 627	4 627	4 627
Ylikurssirahasto 31.12.	4 627	4 627	4 627	4 627
Edellisten tilikausien voitto 1.1.	14 148	13 007	8 941	8 256
Osingonjako	-5 311	-5 522	-5 311	-5 522
Edellisten tilikausien voitto 31.12.	8 837	7 485	3 629	2 734
Tilikauden voitto	8 173	6 663	7 411	6 207
Oma pääoma yhteensä	23 667	20 805	17 698	15 598

2.8 LASKELMA VOITONJAKOKELPOISISTA VAROISTA

Edellisten tilikausien voitto	8 837	7 485	3 629	2 734
Tilikauden voitto	8 173	6 663	7 411	6 207
Kertyneestä poistoerosta omaan pääomaan merkitty osuus	-1 693	-2 502		
Voitonjakokelpoiset varat yhteensä	15 317	11 646	11 041	8 941

2.9 ANNETUT OPTIO-OIKEUDET

Optio-oikeuden (ei rekisteröity) perusteella on merkittävässä 21 000 osaketta yhteenlasketulta nimellisarvoltaan 8 829,87 euroa. Osakkeiden jäljellä oleva merkintäaika on 2.1.–31.3.2003 ja merkintähinta 15,81 euroa.

Uuden optio-oikeuden perusteella on merkittävässä 200 000 osaketta yhteenlasketulta nimellisarvoltaan 84 093,96 euroa. Optioista tytäryhtiön hallussa on 80 000 kappaletta. Osakkeiden merkintäaika päättyy ehtojen mukaan viimeistään 31.12.2006. Merkintähinta on 16,82 euroa.

2.10 VIERAS PÄÄOMA

Konsernilla ei ole korollisia velkoja.

1 000 e

2.11 KONSERNIN SISÄISET VELAT

	Konserni 2002	Konserni 2001	Emoyhtiö 2002	Emoyhtiö 2001
Ostovelat			388	53
Muut lyhytaikaiset velat			1 142	443
Yhteensä			1 531	496

2.12 SIIRTOVELKOKIIN SISÄLTÄVÄT OLENNAISET ERÄT

Jaksotetut henkilöstökulut	18 523	16 010	491	553
Jaksotetut tuloverot	1 291	485	502	468
Muut	518	931	7	12
Yhteensä	20 331	17 425	1 000	1 032

3.1 ANNETUT VAKUUDET, VASTUUSITOUMUKSET JA MUUT VASTUUT

Muut annetut vakuudet

Pantatut sijoitukset	1 144	1 144	1 144	1 144
Pantatut talletukset	350	306	183	171
Yhteensä	1 494	1 450	1 327	1 315

Samaan konserniin kuuluvien yritysten puolesta annetut takaukset

759	917	672	833
-----	-----	-----	-----

Leasingsopimuksista maksettavat määrät

Seuraavalla tilikaudella	197	442	48	38
Myöhemmin	94	114	65	87
Yhteensä	290	555	113	125

Vuokrasopimuksista maksettavat määrät

Seuraavalla tilikaudella	2 182	1 654	677	624
Myöhemmin	8 364	2 750	1 050	1 598
Yhteensä	10 546	4 404	1 728	2 222

Tunnusluvut

Konserni	2002	2001	2000	1999	1998
Taloudellista kehitystä kuvaavat tunnusluvut					
Liikevaihto, milj. e	181,8	153,5	128,1	111,3	89,2
Liikevaihdon muutos, %	18,4	19,9	15,1	24,8	9,3
Liikevoitto, milj. e	11,4	9,2	7,4	2,7	4,8
Osuus liikevaihdesta, %	6,3	6,0	5,8	2,4	5,3
Voitto ennen satunnaisia eriä, milj. e	11,8	9,6	7,7	3,3	5,7
Osuus liikevaihdesta, %	6,5	6,3	6,0	2,9	6,4
Taseen loppusumma, milj. e	54,6	50,7	41,6	38,3	39,8
Sijoitetun pääoman tuotto (ROI), %	53,1	47,5	40,4	16,7	26,3
Oman pääoman tuotto (ROE), %	36,8	32,9	28,6	12,3	22,0
Omavaraisuusaste, %	43,4	41,1	47,6	46,0	46,7
Investoinnit, milj. e	5,6	13,4	5,8	7,0	10,7
Henkilöstö keskimäärin	6 858	5 753	5 123	4 519	3 662
Henkilöstö vuoden lopussa	6 752	6 478	5 223	4 996	4 185
Osakekohtaiset tunnusluvut					
Voitto/osake, e	1,69	1,38	1,10	0,46	0,84
Voitto/osake, e (laimennettu)	1,62	1,32			
Osinko/osake, e	1,10	1,10	1,14	0,71	0,70
Osinko/tulos, %	65,0	79,7	103,5	153,8	83,4
Oma pääoma/osake, e	4,90	4,31	4,07	3,65	3,86

Osakekohtaiset tunnusluvut vuodelta 1998 on laskettu osakemäärällä 4 800 000 kpl (vastaa osakkeiden nykyistä nimellisarvoa).

Tunnuslukujen laskentakaavat

Sijoitetun pääoman tuotto (ROI), %	=	$\frac{\text{Voitto ennen satunnaisia eriä} + \text{korkokulut ja muut rahoituskulut}}{\text{Taseen loppusumma} - \text{korottomat velat (keskimäärin)}} \times 100$
Oman pääoman tuotto (ROE), %	=	$\frac{\text{Voitto ennen satunnaisia eriä} - \text{tuloverot ja laskennalliset verot}}{\text{Oma pääoma (keskimäärin)}} \times 100$
Omavaraisuusaste, %	=	$\frac{\text{Oma pääoma}}{\text{Taseen loppusumma} - \text{saadut ennakot}} \times 100$
Voitto/osake	=	$\frac{\text{Voitto ennen satunnaisia eriä} - \text{tuloverot ja laskennalliset verot}}{\text{Osakkeiden lukumäärä}}$
Osinko/osake	=	$\frac{\text{Kokonaisosinko}}{\text{Osakkeiden lukumäärä}}$
Osinko/tulos, %	=	$\frac{\text{Osakekohtainen osinko}}{\text{Osakekohtainen tulos}} \times 100$
Oma pääoma / osake	=	$\frac{\text{Oma pääoma}}{\text{Osakkeiden lukumäärä}}$

Hallituksen esitys

Hallituksen esitys voittovarojen käytöstä

Konsernin voitonjakokelpoiset varat ovat 15 316 961,29 euroa. Emoyhtiön voitonjakokelpoiset varat ovat 11 040 625,08 euroa, josta tilikauden voitto on 7 411 295,50 euroa.

Hallitus ehdottaa yhtiökokoukselle, että voitonjakokelpoiset varat käytetään seuraavasti:

- osinkona jaetaan 1,10 euroa / osake eli yhteensä	5 311 284,00 euroa
- omaan pääomaan jätetään	5 729 341,08 euroa
Yhteensä	11 040 625,08 euroa

Helsingissä 27. helmikuuta 2003

Juhani Suomela
Puheenjohtaja

Heikki Euramo

Kari Kolu

Pekka Linnainmaa

Hannu Puhakka

Helena Tarkka

Ilkka Rantasalo
Toimitusjohtaja

Tilintarkastuskertomus

Engel-Yhtymä Oy:n osakkeenomistajille

Olemme tarkastaneet Engel-Yhtymä Oy:n kirjanpidon, tilinpäätöksen ja hallinnon tilivuodelta 2002. Hallituksen ja toimitusjohtajan laatima tilinpäätös sisältää toimintakertomuksen sekä konsernin ja emoyhtiön tuloslaskelman, taseen ja liitetiedot. Suorittamamme tarkastuksen perusteella annamme lausunnon tilinpäätöksestä ja emoyhtiön hallinnosta.

Tilintarkastus on suoritettu hyvän tilintarkastustavan mukaisesti. Kirjanpitoa sekä tilinpäätöksen laatimisperiaatteita, sisältöä ja esittämistapaa on tällöin tarkastettu riittävässä laajuudessa sen toteamiseksi, ettei tilinpäätös sisällä olennaisia virheitä tai puutteita. Hallinnon tarkastuksessa on selvitetty emoyhtiön hallituksen jäsenten ja toimitusjohtajan toiminnan lainmukaisuutta osakeyhtiölain säännösten perusteella.

Lausuntonamme esitämme, että tilinpäätös on laadittu kirjanpitolain sekä tilinpäätöksen laatimista koskevien muiden säännösten ja määräysten mukaisesti. Tilinpäätös antaa kirjanpitolaissa tarkoitetulla tavalla oikeat ja riittävät tiedot konsernin sekä emoyhtiön toiminnan tuloksesta ja taloudellisesta asemasta. Tilinpäätös konsernitilinpäätöksineen voidaan vahvistaa sekä vastuuvapaus myöntää emoyhtiön hallituksen jäsenille ja toimitusjohtajalle tarkastamaltamme tilivuodelta. Hallituksen esitys voitonjakokelpoisten varojen käsittelystä on osakeyhtiölain mukainen.

Helsingissä 4. maaliskuuta 2003

Reino Tikkanen
KHT

Jorma Heikkinen
KHT



Hallinnointikäytäntö

Hallinnointikäytännöllä (Corporate Governance) tarkoitetaan hallintojärjestelmää, joka käsittää mm. hallintoelinten välisen työnjaon, sisäisen valvonnan ja tiedonkulun sekä osakkeenomistajien ja ulkopuolisten intressiryhmien valvontamahdollisuudet. Lähtökohdana hallinnointikäytännölle toimii osakeyhtiölaki ja yhtiöjärjestys.

Yhtiökokous

Engel-Yhtymä Oy:n varsinainen yhtiökokous pidetään vuosittain kuuden kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä. Yhtiökokouksen kutsuu koolle Engelin hallitus. Varsinainen yhtiökokous tekee vuosittain yhtiöjärjestyksen mukaiset päätökset. Hallitus kutsuu tarpeen mukaan koolle ylimääräiset yhtiökokoukset.

Hallitus

Varsinainen yhtiökokous valitsee yhtiön hallitukseen vähintään neljä ja enintään kuusi varsinaista jäsentä. Hallituksen jäsenten toimikausi päättyy vaalia ensiksi seuraavan varsinaisen yhtiökokouksen päättyessä. Hallitus valitsee keskuudestaan puheenjohtajan ja tarvittaessa myös varapuheenjohtajan.

Hallitus tekee päätökset konsernin toiminnan kannalta merkittävistä asioista. Se muun muassa vahvistaa konsernin strategian ja toimintasuunnitelmat, päättää suurista investoinneista ja yrityskaupoista sekä nimitää yhtiön toimitusjohtajan.

Hallitus kokoontui vuoden 2002 aikana yhteensä 15 kertaa. Hallituksen kokoonpano oli seuraava:

Juhani Suomela, s. 1951, KTM

Puheenjohtaja vuodesta 1999

Toimitusjohtaja, MB Rahastot (1992–)

Anuukar Holding Oy:n ja Medivire Holding Oy:n hallitusten puheenjohtaja, Enermet Oy:n ja Finnish Chemicals Oy:n hallitusten jäsen

Heikki Euramo, s. 1945, OTK

Jäsen vuodesta 1999

Hallitusneuvos, hallintojohtaja, valtiovarainministeriö (1993–)

Anuukar Holding Oy:n hallituksen jäsen



Vasemmalta: Juhani Suomela, Heikki Euramo,
Pekka Linnainmaa, Hannu Puhakka,
Helena Tarkka ja Kari Kolu

Kari Kolu, s. 1956, TTM

Jäsen vuodesta 1999

Toimitusjohtaja, Sponda Oyj (1995–)

European Real Estate Associationin (EPRA) hallituksen jäsen

Pekka Linnainmaa, s. 1944, KTM, KHT

Varapuheenjohtaja vuodesta 2000, jäsen vuodesta 1994 Oy Primula Ab:n ja Oy Rastor Ab:n hallitusten puheenjohtaja, Machinery Oy:n hallituksen varapuheenjohtaja, Anuukar Holding Oy:n hallituksen jäsen

Hannu Puhakka, s. 1956, KTM

Jäsen vuodesta 1999

Johtaja, MB Rahastot (1997–)

Panda Oy:n ja Medivire Työterveyspalvelut Oy:n hallitusten puheenjohtaja, Anuukar Holding Oy:n hallituksen jäsen

Helena Tarkka, s. 1955, VTK, varanotaari

Jäsen vuodesta 1999

Finanssineuvos, valtiovarainministeriön budjettiosasto (1997–)

Anuukar Holding Oy:n hallituksen jäsen

Toimitusjohtaja

Yhtiön toimitusjohtajan valitsee hallitus. Toimitusjohtaja hoitaa yhtymän juoksevaa hallintoa hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Toimitusjohtaja vastaa lisäksi yhtymän strategiaprosessista ja hallitustyöskentelyyn liittyvän muun informaation ja aineiston valmistelusta.

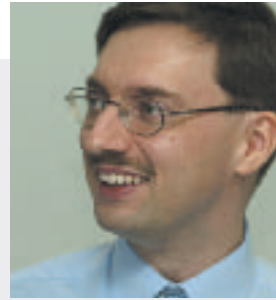
Yhtiön toimitusjohtajana on toiminut 15.5.2000 alkaen Ilkka Rantasalo.

Toiminnan organisointi

Engel-Yhtymän liiketoiminta on organisoitu neljään toimialaan: siivouspalvelut, kiinteistö- ja rakennuttamispalvelut, turvapalvelut sekä hoivapalvelut.

Yhtymän johtoryhmän muodostavat toimitusjohtajan ja neljän toimialajohtajan lisäksi taloushallinnosta, henkilöstön kehittämisestä ja markkinoinnista vastaavat johtajat sekä johdon assistentti. Toimitusjohtaja toimii johtoryhmän puheenjohtajana. Johtoryhmä kokoontuu yhdestä kahteen kertaan kuukaudessa käsittelemään mm. strategian ja toimintasuunnitelmien toteutumista. Konsernin raportointijärjestelmän tehtävänä on tuottaa konsernin ja toimialojen johdolle riittävä ja oikea-aikainen informaatio toiminnan suunnittelua ja johtamista varten.

Johtoryhmä



Johtoryhmän kokoonpano oli vuonna 2002 seuraava:

Ilkka Rantasalo, s. 1946, DI

Toimitusjohtaja (2000–)

Kiinteistöpalvelut ry:n, Medivire Työterveyspalvelut Oy:n ja Skandrenting Oy:n hallitusten jäsen

Kristiina Hautakangas, s. 1953, KtaO, MBA

Toimialajohtaja, hoivapalvelut (2000–)

Teknologian kehittämiskeskuksen (Tekes) iWell-projektin johtoryhmän jäsen, Sosiaalialan Työntantaja-liiton hallituksen jäsen

Risto Kyhälä, s. 1963, DI

Varatoimitusjohtaja (1.5.2001–)

Toimialajohtaja, kiinteistöpalvelut (2000–), kiinteistö- ja rakennuttamispalvelut (2001–)

Tuija Lehtonen, s. 1945, MMM

Varatoimitusjohtaja (1.5.2001–)

Toimialajohtaja, siivouspalvelut (1995–)

Suomen Siivousliikkeiden liiton hallituksen varapuheenjohtaja

WWF:n hallituksen jäsen

Timo Martiskainen, s. 1959, KTK

Henkilöstön kehittämisjohtaja (15.8.2002–)

Fida International, kehitysyhteistyövaliokunnan jäsen

Timo Purosalo, s. 1966, KTM

Talousjohtaja (2000–)

Asko Snäkin, s. 1955

Toimitusjohtaja, Engel Security Oy (2000–)

Suomen Vartioliikkeitten liitto ry:n hallituksen varapuheenjohtaja

Markku Örn, s. 1947

Markkinointijohtaja (1998–)

Kaarina Wulff, s. 1943, HSO-sihtööri

Johdon assistentti (1995–)



Vasemmalta: Ilkka Rantasalo, Askö Snäkin, Kristiina Hautakangas, Timo Purosalo, Markku Örn, Timo Martiskainen, Kaarina Wulff, Risto Kyhälä ja Tuija Lehtonen

Palkat ja palkkiot

Hallituksen jäsenten palkkioista päättää yhtiökokous vuosittain. Toimitusjohtajan palkasta ja muista eduista päättää hallitus. Yhtymän palveluksessa oleville henkilöille ei makseta korvausta konserniyhtiöiden hallituksen jäsenyydestä. Toimitusjohtajan välittömien alaisten palkoista ja muista eduista päättää niin ikään hallitus.

Hallituksen jäsenten ja toimitusjohtajien palkat ja palkkiot luontoisetuineen vuodelta 2002 olivat yhteensä 503.000 euroa.

Valvontajärjestelmät

Tilintarkastajat antavat yhtiön osakkeenomistajille lain edellyttämän tilintarkastuskertomuksen yhtiön vuositilinpäätöksen yhteydessä sekä kertovat vuosittain hallituksen kokouksessa toteutetusta tilintarkastuksesta ja sen havainnoista. Yhtymällä on sisäinen tarkastusorganisaatio, joka toimii yhteistyössä lakisääteisen tilintarkastuksen kanssa.

Engel-Yhtymä Oy:n yhtiökokouksen valitsemina tilintarkastajina toimivat vuonna 2002 KHT Reino Tikkanen ja KHT, JHTT Jorma Heikkinen sekä varatilintarkastajana KHT-yhteisö KPMG Wideri Oy Ab.

Engel i korthet



Engel-Koncernen är ett expertföretag som erbjuder fastighetsägare och användare tjänster som täcker fastighetens hela livscykel. Engels tjänster omfattar även omsorgstjänster för människor i olika livsskeden. De största fastighetsägarna i landet både inom den privata och offentliga sektorn anlitar Engels fastighets-tjänster. Engel är marknadsledande inom sin bransch i Finland vad det gäller att tillämpa livscykeltankande på fastigheter.

Engel säkerställer att den värdekedja som förknippas med fastighetens livscykel inte bryts. Detta gör företaget genom att kombinera fastighetsplanering, byggherretjänster och fastighetsskötsel med städ- och säkerhets-tjänster på ett sätt som är unikt i Finland. Tack vare det nära samarbetet mellan koncernens fastighets- och byggprojekteringstjänster samt dess städ-, säkerhets- och omsorgstjänster kan koncernen erbjuda kunderna partnersamarbete och mångsidiga servicehelheter.

Engels konsulttjänster omfattar arkitektplanering, fastighets- och inredningsplanering, byggprojektering och andra experttjänster. I Engels livscykeltankande beaktas fastighetens underhåll, städning och säkerhet redan i samband med planeringen, vilket är till nytta för såväl ägare som användare.

Nyckeltal	2002	2001	Förändring, %
Omsättning, Me	181,8	153,5	18,4
Rörelsevinst, Me	11,4	9,2	23,6
Rörelsevinst i % av omsättningen	6,3	6,0	
Vinst före extraordinära poster, Me	11,8	9,6	22,4
Vinst före extraordinära poster i % av omsättningen	6,5	6,3	
Räkenskapsperiodens vinst, Me	8,2	6,7	22,7
Räkenskapsperiodens vinst i % av omsättningen	4,5	4,3	
Räntabilitet på sysselsatt kapital (ROI), %	53,1	47,5	
Soliditet, %	43,4	41,1	
Personal 31.12.	6 752	6 478	4,3

Affärsverksamhet och service

Kundservice och partnerskap

Den totala servicen som Engel erbjuder omfattar alla tjänster som fastighetens ägare och användare behöver. Servicekedjan börjar med planerings- och byggherretjänster och fortsätter med fastighetsskötsel och underhåll samt städ- och säkerhetstjänster. Servicehelheten kan flexibelt kompletteras med telefonväxel-, vaktmästar-, posthanterings- och andra kontorstjänster. Arbetet leds av en platsansvarig vilket leder till kostnadsinbesparingar. Vid behov skräddarsys arbetstagarnas skolning, mål, uppföljning och belöning för att stödja fastighetsägarens mål och kärnverksamhet.

Engel erbjuder totalservice i form av programmet Paras Kumppani (Bästa samarbetspartner). Programmet har introducerats i cirka 50 fastigheter, där man följer upp hur det arbetslag som svarar för totalservicen fungerar genom att undersöka kundbelåtenhet samt arbetslagets prestationsförmåga och kostnadseffektivitet.

Specialtjänster för stora fastighetsbestånd

En fastighetsägare som förvaltar ett stort fastighetsbestånd effektiviserar sin verksamhet genom att köpa de viktigaste fastighetstjänsterna som enskilda tjänster av ett fåtal tjänsteleverantörer i stället för att upphandla de nödvändiga fastighetstjänsterna hos tiotals olika underleverantörer. Detta gör det möjligt att erbjuda

kostnadseffektiva tjänster med jämn kvalitet i alla fastigheter.

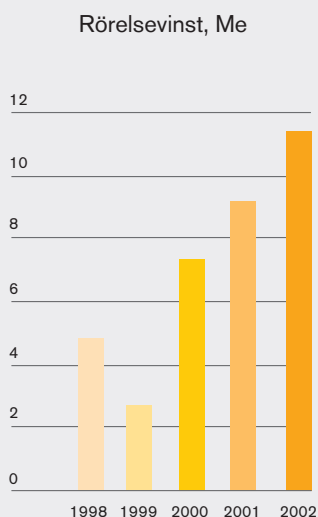
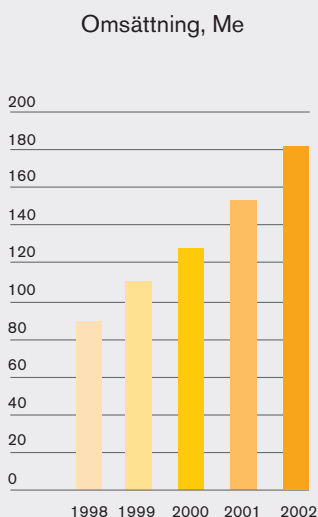
Genom att köpa specialtjänster kan fastighetens ägare exempelvis behålla ansvaret endast för den strategiska styrningen, medan tjänsteleverantören svarar för tjänsteutförandet, men också för ledningen och utvecklingen av tjänsterna. Denna modell kan reproduceras globalt och tillämpas lokalt, vilket tillsammans med färre underleverantörer ger kunden betydande kostnadsinbesparingar.

Servicen utvecklas

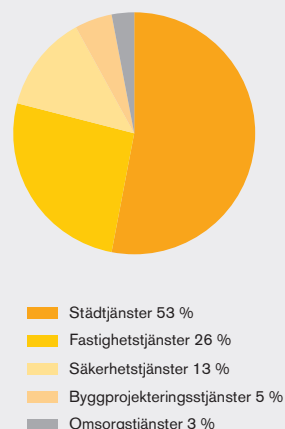
Kundresponsen styr innehållet av Engels service. Kundens och Engels representanter träffas regelbundet för att diskutera frågor beträffande fastigheten och de tjänster som förknippas med den. Dessutom samlar Engel in respons genom en årlig enkätundersökning om kundbelåtenheten. År 2003 är Engel inriktat på att utveckla en jämn servicekvalitet, reaktionsförmåga samt att uppmuntra personalen till egna initiativ.

Riksomfattande service

Engel erbjuder kundservice på 230 orter i Finland. Koncernens huvudkontor ligger i Helsingfors. Dessutom har koncernen 19 regionala verksamhetsställen. Engels affärsverksamhet växer i hela landet.



Omsättning branschvis, %



Omgivningen och Engel år 2002

KÖPTJÄNSTER ÖKAR SERVICEMARKNADEN

Engel är verksamt i fastighets- och omsorgsklustret och agerar inom bägge klustren som tjänsteleverantör. Engel är det enda företaget i Finland vars kunnande omfattar alla betydande tjänster under fastighetens livscykel och som erbjuder landsomfattande omsorgstjänster.

Fastighetsklustret är i ett brytningsskede

Fastighetsklustret producerar, utvecklar och underhåller bebyggda miljöer och lösningar i anslutning till dem. Aktörerna i klustret indelas utifrån sin huvuduppgift i ägande av fastigheter, användning av fastigheter och produktion av tjänster. Fastighetsklustret producerar åt de andra klustren utrymmen och tjänster, vilket innebär att fastighetsklustret samarbetar med dem.

I slutet av 2002 omfattade fastighetsklustret i Finland cirka 40 miljarder euro. Branschen har vuxit under de fem senaste åren med omkring fem procent per år främst genom den kontinuerliga ökningen av köptjänster.

Fastighetssektorn befinner sig för närvarande i ett brytningsskede till följd av den tekniska utvecklingen, betoningen på miljövärden och förändringen av tjänsternas innehåll. Marknaden präglas av stark koncentration och polarisering. I och med att ägandet professionaliseras söker de som upphandlar tjänster partnersamarbete med en tjänsteleverantör, som vid behov kan leverera alla tjänster i anslutning till fastighetens livscykel. Denna utveckling har lett till att marknaden domineras av stora tjänsteleverantörer som kan erbjuda ett omfattande partnersamarbete och betjäna stora upphandlare. För att tillfredsställa dessa kunders

behov har det bildats nya aktörer, s.k. management-företag, som är professionella upphandlingsföretag och opererar mellan fastighetsägarna och tjänsteleverantörerna med målsättningen att finna den lösning och partner som bäst betjänar fastighetsägarna.

Omsorgsklustret flerdubblas årligen

Omsorgsklustret, som har uppstått genom social-, hälsovårds- och

Professionella inköpare söker efter en tillräckligt stor partner

företagssektorns samarbete och nätverksbyggande, utgör omkring 4,5 miljarder euro. Klustrets aktörer levererar olika sociala tjänster som utvidgar och kompletterar statens och kommunernas tjänster.

ENGELS LÖNSAMMA TILLVÄXT FORTSATTE

Engel fortsatte att växa lönsamt år 2002. Koncernens omsättning ökade med 18,4 procent och utgjorde 181,8 miljoner euro (2001: 153,5 miljoner euro). Vinsten före skatt ökade med 22,4 procent och var 11,8 miljoner euro (9,6 miljoner euro). Huvuddelen av tillväxten under 2002, dvs. 60 procent, var organisk och resten, cirka 40 procent, bestod av företagsförvärv som gjorts under den föregående redovisningsperioden.

Det lyckade försäljningsarbetet resulterade bl.a. i att Engel fick ett ännu mer omfattande avtal om städning av tåg, som är en av Engels specialkompetenser. Genom att Engel öppnade ett nytt servicehus i huvudstadsregionen och påbörjade byggarbetet på ytterligare ett servicehus utökade Engel utbudet av omsorgstjänster och befäste därmed sin ställning som ett mångsidigt expertföretag som överskrider gränserna mellan olika verksamhetsområden vid fastighetsplanering.



Paperit: kannet Print Speed 224 g/m², sivut Scandia 2000 130 g/m² **Suunnittelu ja toteutus:** Viestintä Oy Preemio

Graafinen suunnittelu ja taitto: Minna Haukkovaara, Nina Nordman **Typografia:** Berthold Akzidenz Grotesk **Henkilökuvat:** Olli Häkämies, Jan Holmgård

Muut kuvat: Ismo Henttonen, Juha Ignatius, Risto Laine, Ilkka Leino, Mikael Linden, Aki Paavola, Pekka Virtanen

Käännöstyöt: Done Information Oy **Painotyö:** Edita Prima Oy 2003



ENGEL-YHTYMÄ OY
PL 17, Lintulahdenkatu 10
00501 Helsinki
Puhelin 020 4241
www.engel.fi