



TOIMINTAKATSAUS 2005

TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Koko yhteiskunta, sekä yksityinen että julkinen sektori, on kasvavien tehokkuusvaatimusten puristuksessa. Verotulojen kutistuminen kiristää julkisten yhteisöjen liikkumavaraa ja tehostamistarve näkyy esimerkiksi suunniteltuina kuntaliitoksina. Yritykset pyrkivät keskittymään liiketoimintansa kannattavimpaan ytimeen. Usein kannattavuus löytyy edelläkävijäratkaisuista ja korkeammasta jalostusasteesta.

Tehokkuusvaatimukset ovat haaste myös kiinteistö- ja toimitilapalveluille: tehtävämme muuttuu entistä vastuullisemmaksi ja keskeisemmäksi. ISS:n strategia on rakentaa palvelutuotanto asiakkaan lähtökohdista ja tarjota monipuolisia palvelukokonaisuuksia. Oman toimintamme jatkuva kehittäminen ja kiinteä vuoropuhelu asiakkaiden kanssa ovat luoneet vahvan perustan sille, että ISS on viime vuosina jatkanut voimakasta kasvuaan. Kiinteistö- ja toimitilapalvelut ovat meidän ydinosaamistamme.

ISS on alan merkittävimpänä palveluntarjoajana suunnannäyttäjä ja esikuva. Sen vuoksi koemme velvollisuudeksemme kehittää toimialaa ja mielikuvia alastamme. Olemme myös merkittävä työllistäjä. Palveluksessamme on lähes 13 000 ammattilaista, joista noin 90 % tekee työtään täysipäiväisesti. Kilpailu työvoimasta kiristyy palvelualoilla jatkuvasti. Työvoimamme riittävyyden pyrimme varmistamaan monella tavoin: kehittämällä toimialan työmarkkinakäytäntöjä ja tarjoamalla henkilöstöllemme pysyviä kokopäiväisiä työsuhteita,

monipuolisia työtehtäviä sekä ammatillista koulutusta. Mitä myönteisemmällä asenteella teemme työtämme, sitä parempaan tulokseen pääsemme.

Vuonna 2005 laajensimme toimintaamme erityisesti teknisissä palveluissa sekä turvapalveluissa. Tilamuutospalveluissa panostimme muuttopalveluihin – olemme nyt Suomen suurin yritysmuuttaja. Pyrimme myös koko ajan uudistamaan toimintatapojamme. Tietotekniikalla on aiempaa merkittävämpi rooli kiinteistö- ja toimitilapalveluissa. Useissa tapauksissa pystymme tietotekniikalla ja automatisoinnilla tuottamaan palveluja tehokkaasti ja luotettavasti, joissain palveluissa tietotekniikka voi korvata tai täydentää läsnäoloa. Uusi valtakunnallinen palvelukeskuksemme palvelee asiakkaita ympäri vuorokauden kaikkina viikonpäivinä ja on toimialalla ainutlaatuinen.

Kesällä 2004 toteuttamamme Engelin yritysosto ja kahden lähes yhtä suuren yrityksen toimintojen yhdistäminen vaati uusien yhteisten toimintatapojen luomista. Vuosi 2005 olikin meille sisäisen uudelleenorganisoinnin aikaa. Tuloksellisesti ISS oli asettanut vuodelle 2005 tavoitteeksi kannattavan kasvun. ISS:n vuosi 2005 toteutui suunnitelmien mukaan. Liikevaihtomme oli 420 miljoonaa euroa. Kasvua edelliseen vuoteen verrattuna kertyi 92 miljoonaa euroa, josta 1 % orgaanista kasvua ja 27 % yritysostojen kautta. Liikevoittoprosenttimme oli tyydyttävä 7,5.

Toteutamme omalta osaltamme ISS:n kansainvälistä strategiaa, jolla tavoitellaan kansainvälisesti 101 miljardin Tanskan kruunun liikevaihtoa, päämäärään pyritään seuraavien kuuden - yhdeksän vuoden aikana.

Vuonna 2006 keskitymme kannattavuuden parantamiseen ja tasaiseen kasvuun, jota tavoittelemme ennen kaikkea tehokkuuden ja orgaanisen kasvun kautta. Uskomme, että yhteiskunnan kaikkien sektorien tehokkuusvaatimukset luovat meille hyvät menestymismahdollisuudet.

Työn iloa!



Matti Kyytsönen
toimitusjohtaja



ISS PALVELUT LYHYESTI

ISS Palvelut on sekä julkiselle sektorille että yrityksille kiinteistö- ja toimitilapalveluita tuottava yritys. Palvelumme kattavat kaikki kiinteistöjen suunnittelu- ja investointipalvelut, tilamuutos- ja kiinteistönhuoltopalvelut, toimitilapalvelut, ruokailu- ja siivouspalvelut, turvallisuuspalvelut, teollisuus- ja ympäristöpalvelut, vahinkosaneerauksen sekä tekniset palvelut. ISS on Suomen suurin kiinteistö- ja toimitilapalveluita tuottava yritys.

ISS ottaa vastuun kokonaisuudesta

Jotta yritykset ja yhteisöt pystyisivät keskittymään ydintoimintaansa, niiden on löydettävä yhteistyökumppani, joka pystyy luotettavasti ja kokonaisvaltaisesti omalla toiminnallaan varmistamaan niille työrauhan. ISS vastaa asiakasyritystensä ja -yhteisöjensä kiinteistö- ja toimitilapalveluista asiakaskohtaisesti sovittavassa laajuudessa. Kattava palveluliiketoimintamme lunastaa asiakaslupauksemme: yksi riittää.

Lähes 13 000 ammattilaista

ISS Palveluilla on sekä asiakkaita että tekijöitä yli 340 paikkakunnalla Suomessa. Valtaosa palveluksessamme olevista lähes 13 000 ammattilaisesta tekee kokopäivätyötä. Työllistäjänä olemme yksi Suomen suurimmista.

Noin 40 % työntekijöistämme on ollut palveluksessamme yli viisi vuotta – pysyvyys kertoo vetovoimastamme työnantajana. Vakituinen, pysyvä työsuhde sekä monipuoliset työtehtävät motivoivat työntekijöitämme. Monipuolisuus kehittää tekijöitten ammattitaitoa ja tuo työn iloa.

Kannamme vastuuta työntekijöiden riittävästä myös tulevaisuudessa. ISS Palvelut on jo vuosia kehittänyt yhdessä Kiinteistöpalvelut ry:n ja Palvelualojen Ammattiliitto PAMin kanssa alan työmarkkinakäytäntöjä. Meillä on myös kokemusta ja osaamista maahanmuuttajien työllistämisestä: työntekijämme edustavat yli 50 kansallisuutta. Työministeriön etnisten suhteiden neuvottelukunnan (ETNO) työelämäjaosto on myöntänyt ISS:lle ”Käytössä koko paletti” -tunnustuksen. Olemme myös mukana SAK:n hallinnoimassa Petmo perheydyttämällä monimuotoiseen työyhteisöön -projektissa.

Muuttuvat tarpeet edellyttävät jatkuvaa kehitystä

Kehitämme ja tehostamme jatkuvasti omia toimintatapojamme. Avasimme viime vuonna ISS Palvelukeskuksen, joka päivystää yhdessä numerossa paitsi turvallisuuspalveluiden myös



kiinteistöhuollon asiakkaita ympäri vuorokauden, kaikkina viikonpäivinä. Palvelukeskus laajenee vuoden 2006 aikana portaittain valtakunnalliseksi ja siihen liitetään kaikkien palveluidemme asiakasneuvonta sekä hätäpäivystys.

Käynnistimme myös useita sisäisiä kehityshankkeita, mm. ohjelman projektikulttuurimme kehittämiseksi. Yhteinen ymmärrys ja yhtenäinen tapa toimia varmistavat, että projekteja pystytään priorisoimaan, johtamaan ja hallitsemaan paremmin. Projektikulttuurin kehitysohjelma jalkautetaan koko organisaatioon vuoden 2007 loppuun mennessä.

Yleisten, organisaation läpi kulkevien kehityshankkeiden lisäksi edistämme osaamistamme ja toimintaamme yksittäisissä palveluissa. Tällainen on esimerkiksi Q3E-projekti, jonka avulla olemme ottaneet käytäntöön mallin kustannustehokkaasta, luontoa ja materiaaleja säästävästä ja työturvallisuutta edistävästä siivouksesta. Q3E palkittiin Euroopan työterveys- ja työturvallisuusviraston Hyvien Työkäytäntöjen palkitsemisohjelmassa kunniamaininnalla.

1.3.2005

ISS Palvelut Vuoden betonirakenne 2004 -hankkeen rakennuttajakonsultti

Helsingin oikeustalo palkittiin vuoden 2004 betonirakenteena taitavasta arkkitehti- ja rakennesuunnittelusta. Laadukkaalla, elinkaarikestävällä betonin käytöllä ja erittäin osaavalla toteutuksella on aikaansaatua tyylikäs ja ilmeikäs kokonaisuus.

2.3.2005

Hartwall keskittää kiinteistöpalvelunsa ISS Palvelut Oy:lle

ISS Palvelut Oy ja Hartwall allekirjoittivat yhteistyösopimuksen, jonka myötä Hartwallin kaikkien toimipisteiden kiinteistöpalvelut siirtyivät 1.3. alkaen ISS Palvelut Oy:n hoidettaviksi.

13.6.2005

Uusi palvelukonsepti ympäristöpalveluihin

Kierrätyspalveluihin erikoistunut Kuusakoski Oy, ympäristöpalveluiden johtamiseen ja suunnitteluun erikoistunut HFT Network Oy ja ISS Palvelut solmivat koko maan kattavan sopimuksen ympäristöhuollon palveluista.



ISS PALVELUIDEN AVAINLUVUT

ISS PALVELUT

Liikevaihto milj. eur	205	329	420
Liikevoitto % (operating profit)	8,1	7,9	7,5

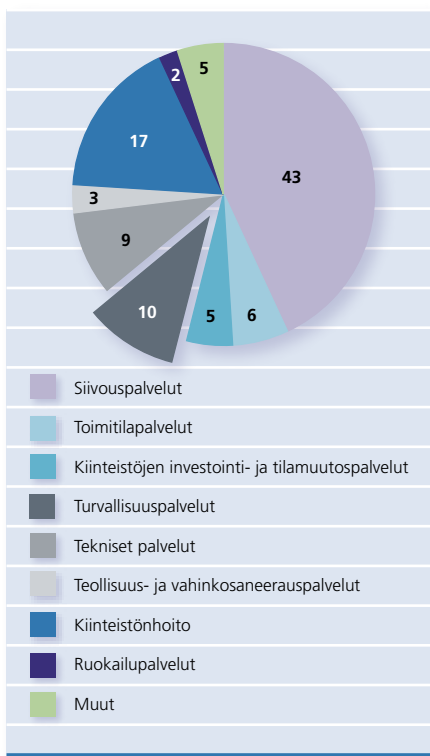
IFRS-standardien mukaiset luvut

2003 2004 2005

YRITYSOSTOT, 2005

Oulun Puhelin Oyj:n turvaliiketoiminta
Mestarit Yhtiö Oy
Svip Oy
Estera Oy

LIKEVAIHDON JAKAUMA PALVELUITTAIN, %



Kansainvälistä osaamista ja kokemusta

ISS Palvelut Suomessa on osa kansainvälistä, 45 maassa toimivaa ISS-konsernia. ISS A/S on Pohjoismaiden suurin työllistäjä. ISS A/S:n omistus siirtyi vuonna 2005 pääomasijoittajakonsortio EQT:lle ja Goldman Sachs Capital Partnersille. Konserni julkisti huhtikuussa 2005 strategiasuunnitelman sa Route 101, jossa keskeistä on maantieteellinen laajentuminen, liikevaihdon kasvattaminen sekä orgaanisen kasvun korostaminen. Kansainvälisestä konsernista ISS Palvelut saa käyttöönsä kokemuksia sekä parhaita käytäntöjä.

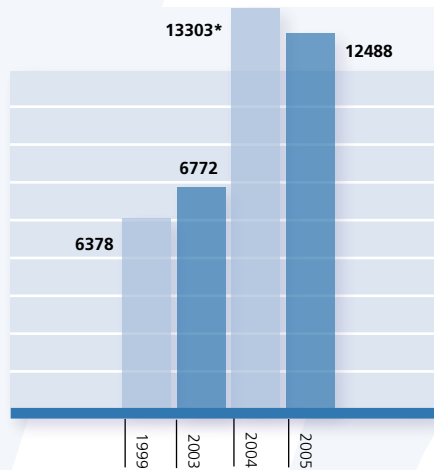
ISS Palvelut kuuluu konsernin maakohdittaisessa vertailussa menestyneimpien maiden joukkoon sekä tuloksensa puolesta että toiminnan kasvulla mitattuna. ISS Palveluiden osuus koko ISS-konsernin liikevaihdosta on noin 7 %.

ISS KANSAINVÄLISESTI

Liikevaihto milj. eur	5 409	6 225
Liikevoitto % (operating profit)	5,6	5,7
Työntekijöitä	273 500	310 800

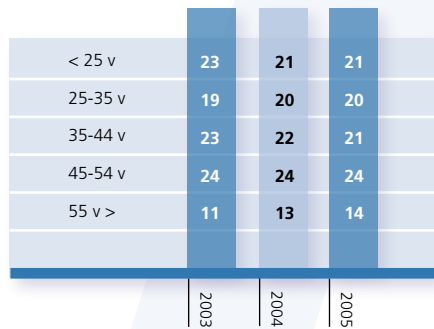
2004 2005

TYÖNTEKIJÄMÄÄRÄN KEHITYS, HLÖ

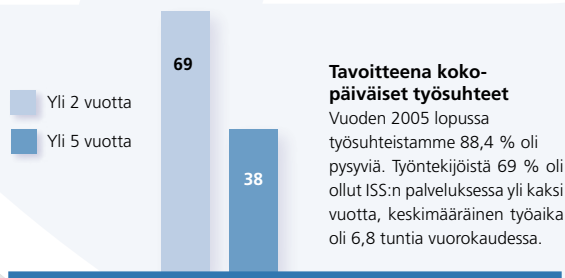


*ISS ja Engel yhdistyivät

HENKILÖSTÖN IKÄJAKAUMAN KEHITYS, %



HENKILÖSTÖN PYSYVYYS, %



10 SUURINTA YKSITYISTÄ TYÖLLISTÄJÄÄ SUOMESSA

YRITYS	HENKILÖSTÖ	YRITYS	HENKILÖSTÖ
Nokia	23 485	Nordea Pankki	8 942
UPM Kymmene	17 322	SanomaWSOY	8 789
Stora Enso	13 596	Metso	8 340
ISS Palvelut	12 488	Outokumpu	4 324
Sampo	11 730	Fortum	3 476

MERKITTÄVIÄ TAPAHTUMIA

15.6.2005

ISS Palvelut, Paperinkeräys ja HFT yhteistyöhön

ISS Palvelut, HFT Network Oy ja Paperinkeräys Oy tytäryhtiöineen solmivat yhteistyösopimuksen, jonka tarkoituksena on tuottaa entistä kilpailukykyisempiä ja monipuolisempia ympäristöpalveluita.

20.6.2005

Ekokem-Palvelu mukaan ISS:n ympäristöpalvelusopimukseen

Ympäristönhuolto- ja ongelmajätealalla toimiva Ekokem-Palvelu Oy liittyi ISS Palvelujen ja HFT Network Oy:n ympäristöpalveluita koskevaan valtakunnalliseen yhteistyösopimukseen.

4.7.2005

Mehiläiselle keskitetty kiinteistö-palvelukokonaisuus ISS:ltä

ISS Palvelut vastaa Mehiläisen tilojen siivouksesta, kiinteistönhuollosta, talotekniikasta, aulapalveluista ja turvallisuuspalveluista sekä ateriapalveluista potilaille, henkilöstölle ja vieraille.

16.12.2005

ISS Security rakentaa yhteistyötä bussiliikenteen turvaamiseksi

ISS Security Oy ja Linjaliikenne Nyholm Oy käynnistivät yhteistyön, jolla pyritään parantamaan sekä henkilökunnan että matkustajien turvallisuutta ja ehkäisemään ilkivaltaa.



ISS PALVELUT

PL 100, 01055 ISS

Rajatorpantie 8 A, Vantaa

Puh. 0205 155

Faksi 0205 150 155

www.iss.fi