



TOIMINTAKATSAUS 2006





## SISÄLLYSLUETTELO

- 3 Toimitusjohtajan katsaus
- 4 Vuosi 2006 yhteenvetona
- 5 ISS suomalaisessa yhteiskunnassa
-  6 Siivouspalvelut
-  7 Toimitilapalvelut
-  8 Kiinteistönhoito
-  9 Tekniset palvelut ja rakennuttaminen
-  10 Ruokailupalvelut
-  11 Turvallisuuspalvelut
- 12 ISS työnantajana
- 14 Vuosi 2006 lukuina

## TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Toimialan markkinajohtajana tulevaisuuden näkymämme ovat erinomaiset. Meillä on valtakunnallinen, yli 12 000 ammattilaisesta koostuva, osaava henkilöstö. Palveluvalikoimamme sekä asiakasrakenteemme ovat monipuoliset ja mahdollistavat toimintamme laajentamisen sekä kehittämisen. Ja mikä tärkeintä, Suomen kiinteistö- ja toimitilapalveluiden markkinat ovat edelleen vahvassa kasvussa.

Vuosi 2006 oli ISS Palveluille monella tapaa vielä siirtymäkautta Engel-kaupan jälkimainingeissa. Emme täysin saavuttaneet itsellemme asettamiamme tulos- ja kasvutavoitteita ja siksi jouduimme loppuvuodesta tarkistamaan toimintaamme ja tekemään myös vaikeita ratkaisuja. Parantaaksemme tehokkuuttamme ja turvataksemme yrityksen kilpailukyyn tulevaisuudessa, toteutimme muutoksia organisaatiossamme sekä toimintatavoissamme.



Vuonna 2007 keskityimme entistä enemmän asiakassuhteiden kokonaisvaltaiseen hoitamiseen ja kehittämiseen. Lunastaaksemme asiakaslupauksemme tulemme tarjoamaan yhteistyökumppaniverkostomme avulla entistä kokonaisvaltaisempia ja kustannustehokkaampia palveluratkaisuja. Suuria, valtakunnallisia asiakkaita varten olemme rakentaneet oman liiketoimintayksikön, jonka myötä pystymme olemaan toiminnassamme entistä joustavampia heidän tarpeidensa tai toimintaympäristön muuttuessa.

Tulemme myös jatkossa segmenttoimaan palveluitamme enemmän eri toimialojen mukaisesti. Olemme perustaneet palvelukohtaiset osaamiskeskukset, jotka vastaavat yksittäisten palvelujen kehittämisestä ja laadun seurannasta. Turvataksemme orgaanisen kasvun olemme rakentaneet keskitetyn valtakunnallisen myyntiorganisaation. Vuonna 2007 tavoittelemme maltillista 1-3 %:n ja lähivuosina 5-7 %:n kasvua.

Koulutetun ja ammattitaitoisen työvoiman saamisesta tulee lähivuosina ongelma Suomessa. Tämä tulee koskettamaan erityisesti palvelualoja ja sitä kautta myös kiinteistö- ja toimitilapalvelualaa. Siksi haluamme huolehtia henkilöstömme koulutuksesta ja hyvinvoinnista. Uskomme, että vain parhaat ja houkuttelevimmat työnantajat tulevat pärjäämään markkinoilla.

A handwritten signature in blue ink, reading "Hans John Øiestad". The signature is written in a cursive, professional style.

Hans John Øiestad  
toimitusjohtaja

## VUOSI 2006 LYHYESTI

Vuosi 2006 piti sisällään monia muutoksia ja oli kokonaisuutena haasteellinen ISS Palveluille. Saavutimme kuitenkin merkittäviä voittoja ja läpimurtoja sekä useissa palveluissa että uusilla toimialoilla. Rakensimme toimintamme tukipilareita siivouspalveluja, teknisiä palveluja, kiinteistöpalveluja sekä turvallisuuspalveluja entistä vahvemmiksi ja ISS kuuluu nyt kaikkien näiden palveluiden osalta Suomen markkinajohtajien joukkoon.

Toimialoista ISS Palvelut eteni merkittävästi mm. paperiteollisuudessa ja kuntasektorilla, jossa ISS aloitti yhteistyön Korpihahden, Nilsin ja Paraisten kanssa. Turvallisuuspalveluissa ISS Security toi markkinoille edistyksellisen, yksin työskentelevien suojaksi suunnitellun ISS Virtuaalivartija™ -palvelun.

Luodakseen edellytyksiä paremmalle taloudelliselle tulokselle ja varmistakseen kannattavuuden jatkossa ISS Palvelut organisoivat toimintaansa ja sisäisiä prosessejaan. ISS uudisti organisaatiota rakennettaan ja käynnisti marraskuussa 2006 yhteistoimintalain mukaiset neuvottelut henkilöstön kanssa. Neuvottelut koskivat 1500 toimihenkilöä ja johtivat kaikkiaan 184 henkilötöyvuoden vähenemään.

ISS Palveluiden toiminta perustuu osaavaan ja ammattitaitoiseen henkilöstöön. ISS:ssä käynnistettiin vuonna 2006 osaamisen kehittämisen -ohjelma sekä täsmennettiin työhyvinvoinnista huolehtimisen ja työturvallisuuden toimintatapoja. Osaamisen kehittäminen alkaa henkilöstön perehdyttämisestä, johon ISS:ssä luotiin vuonna 2006 uusi toimintatapa ja käytännön työvälineitä esimiesten tueksi. ISS jatkaa vuonna 2007 näiden henkilöstöohjelmien eteenpäin viemistä ja keskittyy erityisesti johtamisvalmiuksien kehittämiseen sekä esimiestyön tukemiseen. Toisena painopisteenä vuonna 2007 tulee olemaan asiakkuuden hoidon kehittäminen.

### Laatu- ja ympäristöjärjestelmät

ISS Palveluilla on ISO 9001:2000 ja 14001 standardeihin perustuva dokumentoitu laadunhallintajärjestelmä. ISS:n ympäristöasioiden hallinta on integroitu osaksi laadunhallintajärjestelmää. Ympäristöjärjestelmän tavoitteena on vähentää ja ehkäistä omaan toimintaan liittyviä negatiivisia ympäristövaikutuksia, liittää ympäristöasioiden hallinta osaksi päivittäistä palvelutuotantoa ja varmistaa lakisääteisten ja muiden vaatimusten sekä asiakasodotusten täyttyminen. ISS Palvelut pyrkii jatkuvasti parantamaan ympäristöasioiden huomioimista. Ympäristöjärjestelmä on rakennettu ISO 14001 -standardien mukaisesti.

ISS Palvelut järjestää vuosittain Huippusuoritus-kilpailun, joka on EFQM-mallista johdettu yrityksen sisäinen laatupalkintokilpailu. Kilpailussa arvioidaan eri liiketoimintayksiköitä. Arvioinnista 50 % kohdistuu toiminnalliseen kehittämiseen ja 50 % tuloksiin. Kilpailun tavoitteena on taloudellisten tulosten parantaminen, asiakkuuksien, esimiestoiminnan sekä yksilön ja työyhteisön kehittäminen, sovittujen toimintatapojen käytön edistäminen sekä parhaiden käytäntöjen löytäminen ja levittäminen.

### MERKITTÄVIÄ TAPAHTUMIA 2006

**24.8.2006**

**ISS Palveluiden toimitusjohtaja vaihtui**

ISS Palveluiden uudeksi toimitusjohtajaksi nimitettiin 24.8.2006 Hans John Øiestad. Hän on toiminut ISS-konsernissa vuodesta 1986 useissa eri tehtävissä, viimeksi vastaten ISS:n Pohjoismaiden toiminnasta.

**31.8.2006**

**ISS-konsernin uudeksi pääjohtajaksi Jørgen Lindegaard**

Kansainvälisen ISS-konsernin uudeksi pääjohtajaksi nimitettiin Jørgen Lindegaard.

## ISS SUOMALAISESSA YHTEISKUNNASSA

Kiinteistö- ja toimitilapalvelujen merkitys on jatkuvassa kasvussa. Yritykset ja yhteisöt haluavat, ja niiden on jopa välttämätöntä, keskittyä ydinosaamiseensa. Ruotsiin ja muihin Pohjoismaihin verrattuna Suomessa ollaan näiden tukipalvelujen ulkoistamisessa vasta alussa, varsinkin julkisella sektorilla.

Palvelujen ulkoistamisen edetessä asiakkaat haluavat entistä enemmän keskittää ostokokonaisuuksia yhdelle palvelutuottajalle. Tällöin korostuu kokonaisuosaamisen, asiakaspalvelun ja kiinteistöjen pitkäjänteisen elinkaarijohtamisen merkitys. Lisäksi ympäristöä säästävän, ilmaston lämpenemistä jarruttavan energia- ja ekotehokkuusosaamisen merkitys tulee kasvamaan.

### Paljon vartijana

Suomen kansallisvarallisuuden arvo on noin 560 miljardia euroa ja siitä noin 70 % perustuu rakennettuun ympäristöön. Kokonaisenergiankulutuksesta rakennetun ympäristön osuus on 40 %. Viidennes kulutuksesta syntyy rakennusvaiheessa, loput käytön aikana.

Toimialamme on nopeimmin kasvanut liike-elämän palvelusektori, jonka vuosittainen liikevaihto on noin kolme miljardia euroa. Kiinteistöjen ylläpitopalveluiden vuosiarvo on noin 17 miljardia – yhtä paljon kuin uudis- ja korjausrakentamisen. Kiinteistöpalvelut työllistää kaikkiaan noin 200 000 suomalaista. Näistä yksityisten palveluyritysten palveluksessa on 50 000 henkilöä, joista noin 12 000 ISS:llä.

Siivouspalveluiden vuotuinen arvo Suomessa on noin 1,7 miljardia euroa. Kaupallisen siivouksen osuus kiinteistöpalveluiden siivouskustannuksista on noin 50 %. Kiinteistönhoidon ja ulkotilojen hoidon kustannukset ovat noin 5,5 miljardia vuodessa, josta palvelutyön osuus on noin 2,2 miljardia. Kuntien kiinteistöpalveluista siivous on merkittävässä roolissa. Puhtaanapidon merkitys korostuu terveyden- ja sosiaalihuollon sekä opetusrakennuksissa.

Yhteiskunnan kehitys tarjoaa ISS:lle uusia mahdollisuuksia mm. vanhan rakennuskannan korjaustarpeen kautta. Lisäksi uutta rakennuskantaa syntyy noin 40 miljoonaa kuutiometriä vuodessa. Ruokailupalveluiden osalta julkisen sektorin markkinat ovat merkittävät: vain 15 % julkisten palvelulaitosten ravintoloista hoidetaan ulkopuolisten palveluntarjoajien toimesta. Vartiointi- ja turvallisuuspalvelut ovat yksi nopeimmin kasvaneista palvelualoista; alan yritysten henkilöstö on kaksinkertaistunut ja reaalin liikevaihto 2,5-kertaistunut vajaassa 10 vuodessa. Yhteiskunnan uudet turvallisuustarpeet ja kehittyvät teknologiaratkaisut luovat kysyntää näille palveluille jatkossakin.

### Luotettavuus ja kapasiteetti avainominaisuuksia

Kiinteistö- ja rakennusala on voimakkaasti kansainvälistymässä, ja asiakaslähtöiset palvelut sekä verkostoituminen alan muiden osaajien kanssa nousevat tärkeiksi menestystekijöiksi. Kiinteistöpalvelurityksiä on yli 6 000. Näistä 85-95 % on alle viiden henkilön yrityksiä. Kansainvälisenä ja valtakunnallisesti toimivana yrityksenä ISS Palveluilla on mahdollisuus tarjota kattavia ja asiakkaiden tarpeita vastaavia palvelukokonaisuuksia sekä luoda asiakassuhteita, joissa korostuvat ympäristö- ja tiedonhallintaosaaminen.

Julkisen sektorin kasvavat tuottavuusvaatimukset ja hankintamarkkinoiden avautuminen muodostavat tärkeän lähtökohdan kuntien palvelurakenteen uudistamiselle sekä mahdollistavat yksityisen ja julkisen sektorin uudet yhteistyömuodot.

#### 10 SUURINTA YKSITYISTÄ TYÖLLISTÄJÄÄ SUOMESSA

yritys	henkilöstö	yritys	henkilöstö
Nokia	<b>23 894</b>	SanomaWSOY	<b>9 409</b>
UPM Kymmene	<b>14 946</b>	Finnair	<b>9 312</b>
Stora Enso	<b>12 500</b>	Metso	<b>9 281</b>
ISS Palvelut	<b>12 061</b>	Nordea Pankki	<b>8 100</b>
YIT	<b>11 335</b>	Stockmann	<b>7 385</b>

#### ISS TYÖLLISTÄJÄNÄ SUOMESSA

alue	henkilöstö	alue	henkilöstö
Pääkaupunkiseutu	<b>4 539</b>	Häme	<b>735</b>
Oulu-Kainuu	<b>1 018</b>	Pohjois-Suomi	<b>407</b>
Pohjanmaa	<b>766</b>	Kaakkois-Suomi	<b>704</b>
Keski-Suomi	<b>679</b>	Lounais-Suomi	<b>1 100</b>
Pirkanmaa	<b>1 032</b>	Itä-Suomi	<b>1 081</b>
		Yhteensä	<b>12 061</b>



## SIIVOUSPALVELUT

Vietämme 80 % ajasta sisätiloissa, ja puhtaan sisäilman sekä viihtyisän työympäristön merkitys korostuvat entisestään. Menestyksemme siivousmarkkinoilla perustuu pitkään kokemukseen, ammattitaitoiseen henkilökuntaan ja menetelmiin sekä erilaisten tilojen, materiaalien, aineiden ja välineiden tuntemukseen. Hallitsemme myös erikoiskohteet, kuten elintarvike- ja sairaalaympäristöt.

## KEHITÄMME ALAA JA AMMATTITAITOAMME

Työviihtyvyyden ja miellyttävän työympäristön arvostus korostuu koko ajan. Siksi ISS haluaa panostaa siivouspalvelujen kehittämiseen. ISS:ssä on käytössä Q3E Siivouskonsepti (*Quality, Employees, Economy, Environment*), jonka avulla lisätään siivouksen tuottavuutta ja tehokkuutta, varmistetaan laadun tasaisuus, kehitetään työskentelyolosuhteita sekä huomioidaan ympäristöasiat.

Q3E Siivouskonseptissamme on yhdistetty ergonomiset ja työturvalliset työtavat sekä oikeat kone-, väline- ja menetelmävalinnat. Työmäärämitoitusten säännöllinen päivittäminen sekä uusien siivousmenetelmien ja -toimintatapojen käyttöönotto ja dokumentointi ovat taloudellisuuden ja tuottavuuden kehittämisen lähtökohtia. Keskitymme myös työntekijöiden osaamisen kehittämiseen sekä työturvallisuuden ja terveydenhuollon parantamiseen. Ympäristöasioissa korostamme veden ja puhdistusaineiden käytön optimointia, muovijätteen vähentämistä ja ympäristöä vähemmän kuormittavia menetelmiä. Suunnittelun ja työkäytäntöjen ohella merkittävässä asemassa ovat palvelun ja laadun mittarointi sekä tavoitteiden määrittäminen ja seuranta.

Vuonna 2006 keskityimme konseptin jalkauttamiseen asiakas-kohteissa. Tuotimme mm. konseptin mukaiset ohjeistukset ja koulutimme henkilöstöä Q3E-menetelmiin. Tämän ja ensi vuoden aikana Q3E Siivouskonsepti vakiinnutetaan yhtenäiseksi toimintatavaksi koko ISS:ssä. Tavoitteena on, että kaikki uudet siivouskohteemme käynnistyvät konseptin mukaisesti.

Ympäristöpalvelumme kattavat jätehuollon kokonaissuunnittelun, syntypaikkalajittelun, ohjeistuksen ja koulutuksen, jätelainsäädännön seurannan, keräysvälineet, kuljetukset ja käsittelyn sekä raportoinnin.

### MERKITTÄVIÄ TAPAHTUMIA JA UUSIA ASIAKKUUKSIA

Vuonna 2006 solmimme kaksi merkittävää sopimusta siivouspalveluiden tuottamisesta paperiteollisuuden erityistarpeisiin. Molempien sopimusten kohdalla paperitehtaan henkilöstöä siirtyi ISS:n palvelukseen ns. vanhoina työntekijöinä. ISS:llä on takanaan satoja yrityskauppoja ja liikkeenluovutuksia, joihin olemme kehittäneet toimivat prosessit. Henkilöstön siirtyessä kiinteistö- ja toimitilapalveluiden tuottamiseen keskittyneeseen yritykseen heille avautuu uusia mahdollisuuksia kehittyä omassa työssään, ja monesti myös toimenkuva monipuolistuu.

1.10.2006 saimme vastattavaksemme **UPM:n Rauman paperitehtaan** kaikki siivouspalvelut.

**UPM:n Kymin paperitehtaan** siivous- ja puhtaanapito- ja puhdistuspalvelut siirtyvät kahdessa vaiheessa ISS Palveluille. ISS otti 1.1.2007 vastattavakseen tehdasalueen ulkopuolisten kiinteistöjen siivouksen, ja 1.6.2008 ISS:lle siirtyvät myös tehdasalueella sijaitsevien kiinteistöjen siivous.







## TOIMITILAPALVELUT

Toimitilapalvelut voidaan jakaa läsnäolopalveluihin, ulkoisessa palvelukeskuksessa tuotettuihin sekä välitettyihin palveluihin. Ala on voimakkaasi kasvanut viime vuosina.

## PIENET PALVELUT MUODOSTAVAT MERKITTÄVÄN KOKONAISUUDEN

Toimitilapalvelumme koostuvat monipuolisista toimiston tukipalvelutehtävistä, kuten aula- ja vastaanottopalveluista, puhelinvaihteen ja erilaisten rekisterien hoidosta, arkistoinnista, postituksesta, asiakirjojen kopioinnista, tallennuksesta ja tulostuksesta, kuljetusten ja varastojen hoitamisesta sekä kokouspalveluista, jotka yhdistetään kiinteäksi osaksi asiakkaan omaa toimintaa. Välitettäviin palveluihin sisältyvät mm. ruoka- ja juoma-automaatit, viherpalvelut ja toimistotarvikkeet.

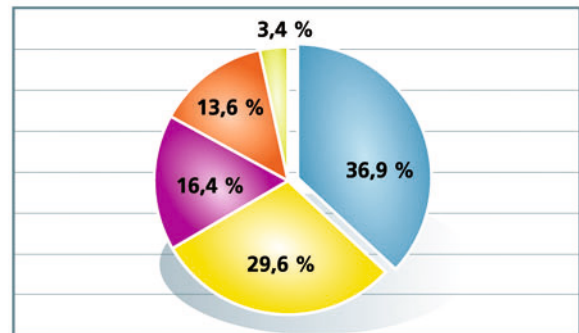
Palvelu toteutetaan pääsääntöisesti läsnäolopalveluna, jolloin ISS ottaa vastattavakseen tietyn kokonaisuuden asiakkaan toiminnoista, ja ISS:n henkilöstö on kiinteä osa asiakasyrityksen omaa henkilökuntaa. Viime vuosina on lisääntynyt toimintamuoto, jossa palvellaan samalla useaa, esim. samassa kiinteistössä toimivaa toimeksiantajaa. Aulapalveluun yhdistetään myös yhä useammin vartiointipalvelu ja kulunvalvonta.

Tehokkaimmillaan toimitilapalvelu on silloin, kun se on liitetty osaksi monipalvelukokonaisuutta. Toimitilapalveluissa kasvupotentiaalia löytyy etenkin taloushallinnon, asiakaspalvelun ja myynnin tukitehtävistä. Myös julkinen sektori, kuten virastot ja sairaalat ovat vähitellen ulkoistamassa toimitilapalveluitaan.

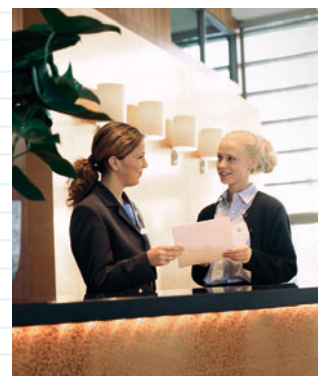
### Tilamuutospalvelut osana Toimitilapalveluita

Tilamuutospalvelumme keskittyvät tila- ja kalusteratkaisujen kokonaisvaltaiseen hallintaan sisältäen kaikki suunnittelu-, muutos-, remontti- ja toimistokalustepalvelut.

PALVELUIDEMME JAKAUTUMINEN TOIMITILAPALVELUIDEN OSA-ALUEISIIN, %



- Puhelinvaihteenhoito
- Postinkäsittely
- Aulapalvelu
- Muut toimitilapalvelut
- Kok.tilapalvelu





## KIINTEISTÖNHOITO

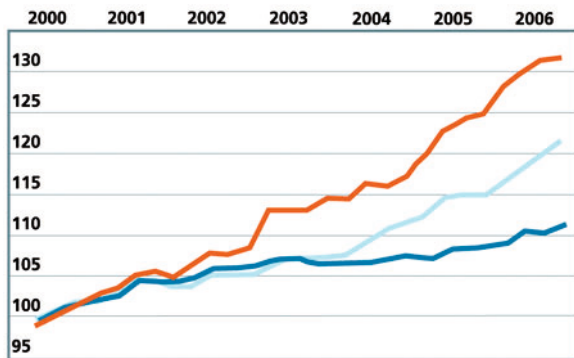
Kiinteistöt ovat yhteiskuntamme arvokkainta omaisuutta: yli 70 % Suomen kansallisvarallisuudesta perustuu rakennettuun ympäristöön. Kiinteistö- ja rakennustoiminnan vuosittainen arvo tukitoimintoihin on noin 50 miljardia euroa, ja se työllistää noin neljänneksen työvoimasta. ISS:n tehtävä on näiden työ- ja kiinteistöarvojen säilyttäminen sekä kiinteistöjen toimivuuden varmistaminen.

## AVAINSAINOINA PALVELUJEN KONSEPTOINTI JA VASTUULLISUUS

Palvelumme koostuvat kiinteistöjen teknisestä kunnossapidosta ja ulkoalueiden hoidosta. Vastaamme teknisten järjestelmien, kuten lämmitys-, ilmastointi-, sähkö-, vesi- ja viemärijärjestelmien toimivuudesta. Kiinteistöjen yleishoitoon ja valvontaan kuuluvat oven, ikkunoiden ja lukkojen toiminnasta huolehtiminen. Ulkoalueiden hoitoon sisältyvät kiinteistöön kuuluvien ulkoalueiden puhtaanapito, lumiauraus, hiekoitus, nurmikon leikkaus ja ulkoalueiden rakenteiden, kuten aitojen ja jätekatoksien, hoito.

Vuonna 2007 yksi merkittävimmistä kehityshankkeistamme tulee olemaan kiinteistöpalvelujen konseptointi. Sen tavoitteena on yhtenäistää ISS:n kiinteistöhuolto- ja ulkoalueiden hoitopalvelut. Yhtenäinen konsepti parantaa toiminnan seuraamista ja mittaamista. Asiakkaalle ja henkilöstölle konseptoitu kiinteistöhoito varmistaa yhtenäisen toimintatavan valtakunnallisesti. Pitkällä tähtäimellä yhtenäinen toimintamalli tuo kustannussäästöjä ja mahdollistaa sopimuskohtaisen kannattavuuden mittaamisen.

KIINTEISTÖN YLLÄPIDON KUSTANNUSINDEKSI



Pisteluku

Rakennuskustannusindeksi  
Kuluttajahintaindeksi  
Kiinteistön ylläpidon kustannusindeksi

Lähde: Tilastokeskus

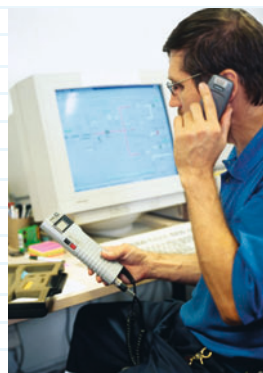
### MERKITTÄVIÄ TAPAHTUMIA JA UUSIA ASIAKKUUKSIA

Hyvinkäläisen **PH-Palvelu Oy:n** liiketoiminta siirtyi ISS Palvelut Oy:lle 1.1.2006.

**Prysmian Cables and Systems Oy:n** kiinteistöhoitoon palvelut siirtyivät 1.9.2006 liikkeenluovutuksella ISS palveluille. Liikkeenluovutuksessa kuusi henkilöä siirtyi ISS:n palvelukseen vanhoina työntekijöinä. Samassa yhteydessä allekirjoitettiin palvelusopimus kiinteistön manageroinnista ja kiinteistöhoitoon tehtävistä.

**Siemens Osakeyhtiön Perkkään** kiinteistöjen aulapalvelut sekä kiinteistöhuolto ja ulkoalueiden hoito siirtyivät 31.8.2006 liikkeenluovutuksella ISS Palveluille. Liikkeenluovutuksessa seitsemän henkilöä siirtyi Siemensiltä ISS Palvelut Oy:n palvelukseen. Samassa yhteydessä tehty palvelusopimus kattaa kiinteistöhuollon ja aulapalveluiden lisäksi myös siivouksen.

ISS vahvisti kiinteistöpalvelujen osaamista Kemissä ostanalla paikallisen **Kiinteistöpalvelut Pertti Sahlman Oy:n** koko liiketoiminnan 1.11.2006. Yrityksen omistaja sekä muut työntekijät siirtyivät ISS:n palvelukseen ns. vanhoina työntekijöinä.







## TEKNISET PALVELUT JA RAKENNUTTAMINEN

Mitä paremmin kiinteistöä pidetään huolta, sitä kauemmin se säilyy toimintakunnossa ja tuottavana. Huolenpito tarkoittaa sekä jatkuvaa, kokonaisvaltaista kiinteistön ylläpitoa että kiireellisiä, välittömiä toimenpiteitä vaativia korjaus- ja huoltotoita. Kiinteistön toimivuuteen kuuluu myös tehokas energiankäyttö. Energiakustannusten osuus kiinteistön hoitovastikkeista on tällä hetkellä jo noin puolet.

## KIINTEISTÖILLE PITKÄÄ IKÄÄ JA ELINVOIMAA

Kiinteistöä on huollettava ja toimintoja ylläpidettävä koko kiinteistön elinkaaren ajan. Tämä vaatii huolellista suunnittelua. Kiinteistön elinkaaren aikaisista kokonaiskustannuksista 4 % syntyy rakentamisen aikana, 10 % muodostuu ylläpidosta ja tekniikasta ja 86 % henkilösidonnoista.

Asiantuntijapalvelumme kattavat taloteknisten järjestelmien kuntokartoitukset sekä yksityiskohtaiset tutkimukset, joiden pohjalta voidaan tehdä kokonaistaloudellisia suunnitelmia.

ISS Tekniset palvelut tuottaa ylläpito- ja huoltopalveluiden lisäksi myös kiireellisiä korjauksia ja vahinkosaneerauspalveluita. Kiinteistövalvomomme päivystää 24 tuntia vuorokaudessa. Teknisten palvelujemme osa-alueita ovat mm. IV-tekniikka, kiinteistökorjaus, kylmätekniikka, modernisointi, paloturvallisuus, LVV-tekniikka, rakennusautomaatio, sähkötekniikka sekä tele- ja turvajärjestelmät.

Vuonna 2006 keskityimme toiminnassamme vahvistamaan osaamistamme kaikilla teknisillä osa-alueilla ja kasvattamaan palveluvalikoimaamme sekä rakentamaan organisaatiomme koko maan kattavaksi. Olemme nyt liikevaihdolla mitattuna Suomen kolmanneksi suurin teknisten palvelujen tuottaja. Jatkossa tavoitteemme on kasvattaa liiketoimintaamme hallitusti ja painopisteemme tulee yhä enemmän olemaan pitkäaikaisissa asiakassuhteissa. Panostamme myös vahvasti teollisuusasiakkaille tuotettaviin erityispalveluihin.

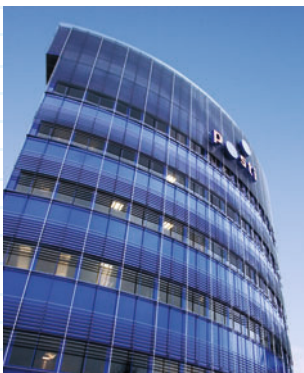
### Kiinteistöjen investointipalvelut ja rakennuttaminen, ISS Proko Oy

ISS Proko Oy on Suomen suurin rakennuttajakonsulttitoimisto, jolla on palveluksessaan yli 200 rakennusalan asiantuntijaa rakennuttamis- ja valvontatehtävissä. Asiantuntijapalveluihimme kuuluvat hankesuunnittelu, kustannuslaskenta, rakennuttaminen, talotekniikan rakennuttaminen, työmaa- ja talotekniikkavalvonta, kiinteistöjen investointipalvelut ja käytönohjaus. Asiakkainamme ovat valtio, kunnat, seurakunnat, säätöt, sijoittajat, vakuutusyhtiöt, yritykset ja kiinteistöjen käyttäjät.

Vuonna 2006 on luovutettu käyttäjilleen mm. seuraavat merkittävät rakennushankkeet: ICT-talo Turussa, Joensuun yliopiston Aurora II-rakennus, Lapin yliopiston Taidetiedekunnan rakennus Rovaniemellä, Koy Hermianbitti Tampereella, Opetusministeriön peruskorjaus Helsingissä sekä Tullin ja raja-asemien laajennushankkeet Nuijamaalla ja Vaalimaalla.

Vuoden 2007 alussa Kiinteistöjen investointipalvelut ja rakennuttaminen, ISS Proko Oy, yhdistettiin ISS Teknisten palvelujen kanssa samaksi liiketoimintayksiköksi, joka on nyt nimeltään Tekniset palvelut ja rakennuttaminen.

ISS Proko Oy:n asiantuntijat toimivat rakennuttajakonsulttina, ohjaavat suunnittelua tai ovat vastuussa työmaavalvonnasta seuraavissa kohteissa: Musiikkitalo Helsingissä, Oulun Diakoniasalaitoksen Hyvinvointikeskus, Ulkomaanterminaalin laajentaminen Vantaalla, Lounais-Suomen vankila ja vankimielisairaala Turussa, Hämeenlinnan kulttuuri- ja kongressikeskus ja Kotkan Merimuseo.





## RUOKAILUPALVELUT

Vuonna 2005 Suomen henkilöstöravintoloissa ja julkisissa palvelulaitoksissa tarjottiin yli 480 miljoonaa ruoka-annosta. Yritysten henkilöstöravintoloista yli 80 % hoidetaan ulkopuolisten palvelutuottajien toimesta, mutta julkisella sektorilla vastaava luku on vain 15 %. Catering-alan liikevaihto on noin 0,7 miljardia euroa ja se työllistää reilut 10 000 henkilöä.

## OIKEA RESEPTI HYVISTÄ RAAKA-AINEISTA

ISS Palvelut tarjoaa nykyaikaisen vaihtoehdon yritysten, yhteisöjen ja oppilaitosten ravitsemuspalveluihin. Ruokailupalvelumme päätuotteita ovat lounasruokailupalvelut, kokous- ja edustuspalvelut sekä kahvilapalvelut. Maukas ruoka, viihtyisä miljöö ja uudistuva valikoima ovat keskeinen osa palveluamme. ISS Ruokailupalvelut sekä henkilökuntamme tunnistaa vihreästä Makua ja Mukavuutta -ilmeestä ja -vaatetuksesta, joka symbolisoi tuoreutta, uutta kasvua ja kehittymistä.

### Aamusta iltaan

Lounasruokailun lisäksi hoidamme kokousten ja palaverien tarjottavat sekä luomme edustavat puitteet ja tasokkaan tarjoilun juhlatilaisuuksiin ja yritystapahtumiin. Sähköinen tilauspalvelumme mahdollistaa tarjoilun tilaamisen kätevästi tilavarauksen yhteydessä. Cafe M -kahvilamme palvelevat koko työpäivän ajan: tarjoamme mahdollisuuden aloittaa päivän monipuolisella aamiaisella, nopean vaihtoehdon lounaalle sekä muut kahvilapalvelut ja kioskituotteet.

Mittaamme jatkuvasti asiakastytyväisyyttä sekä keräämme ruokailijoiden palautteita ja toiveita. Meille on tärkeää, että ruokailijat ovat tyytyväisiä ruoan laatuun ja saamaansa palveluun, ja että asiakasyritykset kokevat ratkaisumme vastaavan yhdessä sovittuja tavoitteita.

### MERKITTÄVIÄ TAPAHTUMIA JA UUSIA ASIAKKUUKSIA

**Nilsin kaupunki** siirsi ruokailupalveluidensa tuottamisen ISS Palveluille 1.1.2007 alkaen. Palvelut käsittävät kouluruokailun, kotipalveluateriat, hoitolaitosruokailun, kehitysvammaisten toimintapisteet, kaupungin henkilöstöruokailun, päivähoitoruokailun sekä musiikkileirin ruokailupalvelut. Nilsin kaupungissa vastaavissa tehtävissä toimivat henkilöt siirtyivät liikkeenluovutuksella ISS:n palvelukseen vanhoina työntekijöinä.

ISS sai vastattavakseen **Korpilahden kunnan** kaikki ruokailu- ja siivouspalvelut 1.8.2006 lähtien. Sopimus käsittää kunnan kaikki ruokailupalvelut, mukaan lukien keskuskeittiön ja jakelukeittiöiden toiminnot, toisin sanoen koulujen, hoito- ja hoivayksiköiden ja päiväkotien ruokailut sekä lisäksi kokous- ja vieraspalvelut. Korpilahden kunnassa näissä tehtävissä toimineet 25 henkilöä siirtyivät liikkeenluovutuksella ISS:n palvelukseen vanhoina työntekijöinä. Ruokailupalvelujen lisäksi ISS tuottaa siivouspalvelut kaikkiin Korpilahden kunnan kiinteistöihin sekä osan kiinteistöhuollon tehtävistä.





## TURVALLISUUSPALVELUT

ISS konsernin juuret ovat turvallisuuspalveluissa, sillä ISS:n toiminta alkoi vartiointiliikkeenä Tanskassa vuonna 1901. Tällä hetkellä turvallisuuspalvelut on merkittävä osa kiinteistöpalvelukonaisuuttamme. Huolehdimme asiakaskohteidemme turvallisuudesta näkyvällä ja ennaltaehkäisevällä turvallisuustoiminnalla. Ratkaisumme perustuvat tietotekniikkaan, turvateknologiaan ja henkilökohtaiseen läsnäoloon.

## UUSI TAPA TOTEUTAA TURVALLISUUTTA

ISS Security Oy työllistää noin 1 000 turvallisuusalan ammattilaista, ja toimintamme kattaa koko maan. Edistyksellisten ja jatkuvasti kehittyvien turvallisuusratkaisujemme ansiosta olemme nousseet yhdeksi Suomen johtavista turvallisuusalan toimijoista. Viime vuoden aikana uudistimme ja yhtenäistimme vartijoidemme asut, vartiointikohteidemme tunnukset sekä kiertävien vartijoiden autot.

Uusin esimerkki edistyksellisistä ratkaisuista on vuonna 2006 markkinoille tuomamme ISS Virtuaalivartija™. Se on kustannustehokas tapa toteuttaa turvallisuutta pienissä asiakaspalvelupisteissä, esimerkiksi myymälöissä, kioskeissa, huoltamoilla, apteekeissa, huoltoyhtiöissä, sosiaalitoimessa sekä terveysasemilla.

Yhä useammin asiakaspalvelutyöntekijä joutuu työskentelemään yksin aikaisin aamulla tai myöhään yöllä ja käsittelemään rahaa, arvotavaraa tai lääkkeitä. Tällä hetkellä palvelutehtävissä yksin työskenteleviä on Suomessa yksityisellä sektorilla jopa 70 000, ja tehtävät lisääntyvät koko ajan. Työterveyslaitoksen tutkimusten mukaan yksin työskentelevät työntekijät pelkäävät työssään eniten, sillä he joutuvat muita useammin väkivaltatilanteisiin tai erilaisten uhkausten kohteiksi.

ISS Virtuaalivartija ei ole pelkästään tekninen turvallisuusratkaisu, vaan virtuaalista tiimityötä. Asiakkaalla on käytössään kutsupainike, ja asiakaspalvelukohteesta on kaksisuuntainen ääni- ja kuvayhteys ISS Palvelukeskukseen, jossa päivystää vuorokauden ympäri häiriötilanteiden ratkaisemiseen koulutettu henkilöstö. Usein jo pelkkä yhteys päivystäjään ehkäisee uhkaavan tilanteen kehittymistä vakavammaksi, sillä valtaosassa tapauksia tilanne voidaan ratkaista rauhanomaisesti. Päivystäjä voi myös hetkessä käynnistää tarvittavat suojaustoimenpiteet, esim. hälyttää viranomaiset paikalle.

Apua on myös saatavilla silloin, kun kyseessä ei ole todellinen ryöstötilanne, mutta henkilö tuntee olonsa uhatuksi eli palvelulla ehkäistään työntekijöiden turvattomuuden tunnetta. Lisäksi tilanteesta tallentuu todisteet mahdollista jälkitarastelua varten.

### MERKITTÄVIÄ TAPAHTUMIA JA UUSIA ASIAKKUKSIA

ISS Security Oy ja **Ilmailulaitos Finavia** allekirjoittivat 21.9.2006 sopimuksen vartiointi- ja turvatarkastuspalveluiden toimittamisesta Helsinki-Vantaan lentoasemalle. Sopimus kattaa Helsinki-Vantaan lentoasema-alueen ja terminaalin vartiointipalveluita sekä lentoasema-alueen turvalvomoja. Lisäksi ISS Security vastaa kaikista kotimaanterminaalien turvatarkastuksista, jotka käsittävät noin 1,5 miljoonaa lähtevää matkustajaa vuosittain. Sopimus vahvistaa ISS:n asemaa vaativassa lentokenttäympäristössä, sillä sen myötä lentoasemalla työskentelee yli 400 ISS Palveluiden ammattilaista mm. siivous- ja vartiointitehtävissä. Lentoaseman turvallisuuspalveluiden tuottamisesta vastaa erillinen 200:sta turva-alan ammattilaisesta koostuva Henkilö- ja rahtiliikenteen palveluyksikkö.

ISS Security Oy solmi 29.8.2006 sopimuksen valtakunnallisten turvallisuuspalveluiden toimittamisesta **SRV:lle**. Palvelut kattavat paikallisvartiointin, piirivartiointin sekä teknisten vartiointijärjestelmien toimittamisen SRV-konsernille sekä kaikkiin SRV:n rakennuskohteisiin.



## ISS TYÖNANTAJANA

ISS Palvelut on yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista, palveluksessamme on yli 12 000 työntekijää 340 paikkakunnalla ympäri Suomea. Vuonna 2006 työsuhteista 90,5 % oli pysyviä. ISS:läisen työntekijän keskimääräinen työaika oli 6,8 tuntia vuorokaudessa.

### Tavoitteena olla yksi kiinnostavimmista työnantajista

Työvoiman riittävydestä tulee lähivuosina yrityksen menestyksen kriittisesti vaikuttava tekijä. Kilpailu työntekijöistä kiristyy ja moninaisuutta arvostavat työpaikat vetävät puoleensa osaamista ja työvoimaa. ISS:lle työvoiman saatavuus on erityisen tärkeää, sillä yksi suuri asiakkuus saattaa työllistää satoja työntekijöitä.

Mittaamme taloudellisten tulosten ohella henkilöstötuloksia, kuten henkilöstön viihtyvyyttä, työajan kehitystä sekä palveluajan pituutta ja henkilökunnan pysyvyyttä. Seuraamme myös mm. naisten ja miesten palkkaeroja ja sijoittumista eri vaativuus- ja palkkaryhmiin, työhönottoprosessin yhdenmukaisuutta sekä töiden organisoitua sukupuolen, iän tai jonkun muun seikan suhteen. Tarkkailemme koulutusten jakaantumista ja uralla etenemistä, työsuhderiitoja, työpaikkakiusaamista, sukupuolisen häirinnän esiintymistä ja perhevapaiden käyttöä.

ISS Palvelut panostaa vahvasti työmarkkina- ja työsuhdeasioihin ja olemme aktiivisesti mukana kehittämässä ja koordinoimassa kiinteistöpalvelualan työmarkkinakäytäntöjä yhteistyössä Kiinteistöpalvelut ry:n, Palvelualojen Ammattiliitto PAMin ja Toimihenkilöunionin kanssa.

### Koulutuksen painopisteenä perehdytys

Pyrimme ylläpitämään henkilöstömme ammattitaitoa sekä tarjoamaan kehittämismahdollisuuksia. Vuonna 2006 koulutimme henkilöstöämme mm. asiakaspalvelu-, hygieniaoasamis- sekä työturvallisuusasioissa. Moniosaajakoulutuksemme koostuvat

erilaisista opintokokonaisuuksista, kuten toimisto- ja kokouspalveluista, ruokailupalveluista, kiinteistön- ja ympäristönhuollosta, hygieni- ja siivouspalveluista sekä talotekniikasta. Moniosaajakoulutuksia toteutimme yhteistyössä paikallisten ammattioppilaitosten, mm. Hämeenlinnassa koulutuskeskus Tavastian sekä Lahdessa koulutuskeskus Salpauksen kanssa.

Perehdytys on ISS Palveluissa tärkeä osa henkilöstöjohtamista ja ISS:n osaamisen kehittämisen -ohjelmaa. Vuonna 2006 keskityimme perehdytysmateriaalien uudistamiseen sekä perehdytyskäytäntöjen ja -valmennuksien yhdenmukaistamiseen. Tervetuloa töihin -perehdytysaineistoja valmistui mm. siivoustyöhön, kiinteistöhuoltoon ja ruokailupalveluihin sekä maahanmuuttajatarpeisiin. Perehdytystilaisuuksiimme osallistui vuoden aikana yhteensä 1 174 työntekijää koko maassa.

### Monimuotoinen työyhteisö mallina

ISS haluaa olla edelläkävijä monimuotoista työyhteisöä rakennettaessa. ISS:n tasa-arvo- ja monimuotoisuussuunnitelman tavoitteena on etsiä ja luoda toimintamalleja, joiden avulla edistämme tasa-arvoa sekä hyödynnämme yksilöiden ja työyhteisön erilaisuutta.

Vuonna 2006 osallistuimme SAK:n vetämän Petmo-hankkeen Monimuotoisuusperehdyttäjän-koulutusohjelmaan, toteutimme sisäisen monikulttuurisuuskyseilyn sekä loimme Maahanmuuttajakoulutuspolku-mallin. Lisäsimme myös monimuotoisuusteeman esimiesvalmennukseemme. Pääkaupunkiseudulla toteutimme maahanmuuttajien rekrytointikoulutuksen ja tarjosimme koulutusta maahanmuuttajataustaisille siivoojille. Lounais-Suomen yksikkömme osallistui Monivoimahankkeeseen ja toteutti Monikulttuurinen työyhteisö -koulutuksen.

#### TYÖNTEKIJÖIDEN POISSAOLOPÄIVÄT

Kela-kuntoutus	1 481
Kela-kuntoutus, palkaton	2 489
Kuntoutustuki	11 251
Amm. kuntoutus	83
Amm. kuntoutus, palkaton	668
Kaikki yhteensä	15 972
Palkalliset yhteensä	12 815

#### TYÖHYVINVOINTI/TYÖTERVEYS % työajasta

Konsernin sairauspoissaolot	6,5
Konsernin työtapaturompoissaolot	0,5

Tavoitteena on pudottaa sairauspoissaoloprosenttia kussakin yksikössä 0,5 % tämän vuoden aikana. Työtapaturompoissaoloissa pyritään 0,4 %:n tasoon vuonna 2007.



### Kokopäivätyötä ja urapolkuja

Henkilöstöstrategiamme painopistealueina ovat kokopäiväiset työsuhteet, monipalvelujohtamisen ja -osaamisen kehittäminen sekä asiakkuusajattelu.

Henkilöstöpolitiikkamme rakentuu työntekijöiden työhön perehdyttämiselle sekä työntekijöiden osaamisen ja ammattitaidon kehittämiseksi koko työuran aikana. Tarjoamme henkilöstöllemme useita vaikutus- ja osallistumiskanavia; henkilöstö on myös edustettuna yrityksen johtoryhmässä. Tuemme henkilöstön hyvinvointia mm. työterveyshuollolla ja säännöllisillä työyhteisötutkimuksilla, ja pyrimme tunnistamaan työkykyä uhkaavat oireet mahdollisimman varhain. ISS Palveluilla on lakisääteistä työterveyshuoltoa laajempi työterveyshuolto eli ns. kokonaisvaltainen työterveyspalvelu. Se sisältää ennaltaehkäisevää toimintaa sekä sairaanhoitopalveluita. Valtakunnalliset työterveyshuollon kumppanimme ovat olleet Mehiläinen Oy ja Medivire Työterveyspalvelut Oy.

### Moniosaaminen motivoi

ISS Palveluiden monipalvelustrategia tarjoaa keinon vähentää työn kuormittavuutta. ISS moniosaaja siirtyy työpäivän aikana eri työtehtävistä toiseen tehden esim. siivous-, aulapalvelu- ja muita toimistotehtäviä sekä ruokailupalvelutehtäviä. Monipalvelutehtävät lisäävät työntekijän motivaatiota sekä parantavat työpaikan yhteishenkeä, kun tuntemus ja arvostus eri tehtävistä parantuu.

### Erityishuomio työturvallisuudessa

ISS Palveluiden työturvallisuuden tavoitteena on varmistaa sekä ISS:n että asiakkaan toiminnan häiriöttömyys suojaamalla henkilöt, omaisuus, tiedot ja ympäristö. ISS:n työturvallisuuden pääpaino on ennaltaehkäisevässä työsuojelussa.

Seuraamme mm. Läheltä piti -vaaratilanteita ja palkitsemme niistä ilmoituksen tehneitä työntekijöitä. Tavoitteena on suojel-

la muita työntekijöitä samantyyppisiltä tapaturmariskeiltä. Viime vuonna turvallisuuskoulutuksiin osallistui yli 900 toimihenkilöä ja esimiestä, jotka vievät koulutusta eteenpäin omiin tiimeihinsä ja työkohteisiinsa. Syksyllä 2006 aloitimme myös turvallisuusauditoinnit.

Vuosi 2007 on ISS Palveluissa työturvallisuuden teemavuosi. Käynnistämme mm. kaksivuotisen työturvallisuusjohtamisen hankkeen. Olemme myös jäsenenä Nolla tapaturmaa -forumissa. Työtaturmapoissaoloissa pyrimme vuonna 2007 saavuttamaan 0,4 %:n tason.

### Pitkä työsuhde, karttuva osaaminen

Yli 40 % työntekijöistämme on ollut palveluksessamme yli 5 vuotta. Järjestämme työntekijöillemme vuosittain Ansiomerkkijuhlan, jossa luovutamme työntekijöille Keskuskauppakamarilta anomamme ansiomerkkin kunniakirjoineen. Kultakellojen ja rahalahjojen ohella se on ISS:n kunnianosoitus ja kiitos 10, 20, 30 ja 40 vuoden mittaisesta työsuhteesta. Vuosien mittaan olemme luovuttaneet kaikkiaan 5 184 Keskuskauppakamarin ansiomerkkiä.

### ISS:SÄ TYÖSKENTELEVÄT MM.

puhelinvaihteenhoitaja, aulaemäntä/isäntä, ympäristövalvoja, ympäristösuunnittelija, vartija, tilasuunnittelija, kalusteasentaja, muuttokoordinaattori, kokki, ravintolapäällikkö, keittiömestari, tarjoilija, kylmäkoko, keittiöapulainen, siivooja, sairaala-apulainen, LVI-asentaja, IV-asentaja, sähkömies, automatiikka-asentaja, huoltoasentaja, teleasentaja, ilmastointipuhdistaja, vahinkokartoittaja, laatoittaja, maalari, putkimies, muurari, työnjohtaja, työmaavalvoja, huoltomies, kirvesmies, teknikko, kiinteistöhoitaja, insinööri...





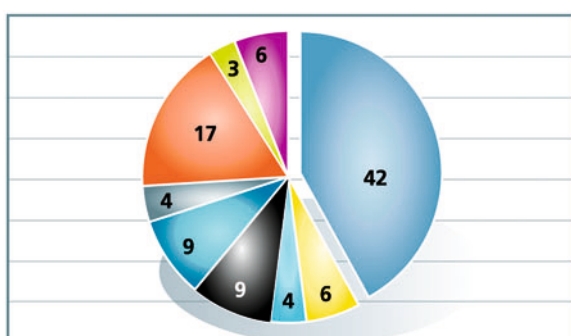
## VUOSI 2006 LUKUINA

### ISS PALVELUT

	2003	2004	2005	2006
Liikevaihto milj. eur	205	329	420	425
Liikevoitto % (operating profit)	8,1	7,9	7,5	5,0

Liikevaihdon kasvu 2005-2006 5 milj. euroa, 1,2 %

### LIKEVAIHTO jakauma palveluittain, %



- Puhtaanapito
- Toimitilapalvelut
- Kiinteistöjen investointipalvelut ja rakennuttaminen
- Turvallisuuspalvelut
- Tekniset palvelut
- Teollisuus- ja vahinkosaneerauspalvelut
- Kiinteistönhoito
- Ruokailupalvelut
- Muut

### YRITYSOSTOT 2006

PH-Palvelu Oy
Insinööri-toimisto Frenta Oy
B&S Virityspalvelu Oy
Grundell Oy
Kiinteistöpalvelut Pertti Sahlman Oy

Liikeideamme on toimittaa yrityksille ja julkiselle sektorille palvelukokonaisuuksia, joiden arvo asiakkaille muodostuu siitä, että ne mahdollistavat asiakkaiden keskittymisen päätoimintoihinsa ja erityisosaamiseensa.

Palvelumme ulottuvat rakennuttamisesta tilamuutos- ja kiinteistönhoitopalveluihin, ruokailu- ja siivouspalveluihin, toimitilapalveluihin, turvallisuuspalveluihin, teollisuus- ja ympäristöpalveluihin sekä teknisiin palveluihin. Tarjoamme kaikkia palveluitamme yksittäin tai rakennamme niistä asiakastarpeita vastaavia kokonaisuuksia. Lisäksi erikoisosaamistamme ovat sairaalapalvelut ja elintarvikehygieniat.

Taloudellisen kannattavuuden ja kasvun varmistaminen ovat oleellisia sekä henkilöstömme, asiakkaidemme että omistajiemme näkökulmasta.

### Visiomme

Visiomme on olla kokonaisvaltainen palvelutuottaja, jolla on alan edistyneimmät palvelukonseptit ja joka kehittää sekä johtaa kiinteistö- ja toimitilapalveluita maailmanlaajuisesti. Asiakkaillemme haluamme olla strateginen kumppani. Haluamme myös olla suosittu ja kehittyvä työnantaja, jonka henkilökuntaa arvostetaan.

Olemme omalta osaltamme sitoutuneet toteuttamaan ISS konsernin kansainvälistä strategiaa, jonka tavoitteena on kasvaa kannattavasti 101 miljardin Tanskan kruunun liikevaihtoon seuraavien kuuden – yhdeksän vuoden sisällä.

### ISS KANSAINVÄLISESTI

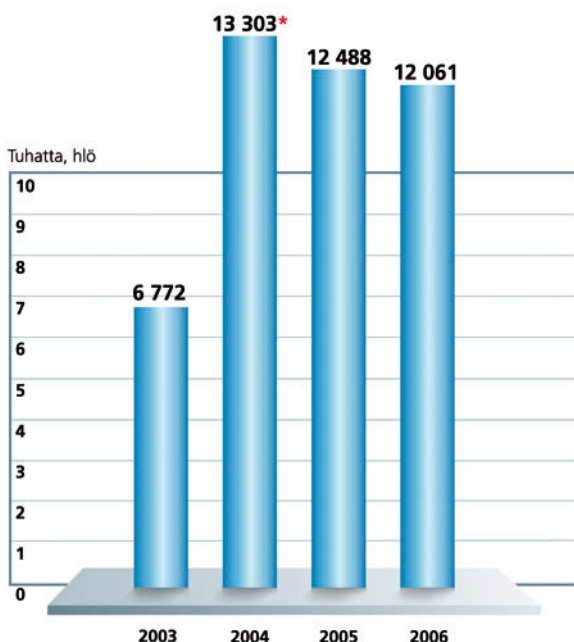
ISS Palvelut on osa kansainvälistä, 49 maassa toimivaa ISS-konsernia. ISS A/S on pääomasijoittajakonsortio EQT:n (55 %) ja Goldman Sachs'n Capital Partnersin (45 %) omistuksessa. ISS A/S on maailman suurin kiinteistö- ja toimitilapalveluyritys ja Pohjoismaiden suurin työllistäjä. ISS Palveluiden osuus koko konsernin liikevaihdosta on 5,7 %.

### ISS KONSERNI

	2004	2005	2006
Liikevaihto milj. eur	5 409	6 225	7 500
Liikevoitto % (operating profit)	5,6	5,7	5,8
Työntekijöitä	273 500	310 800	391 000

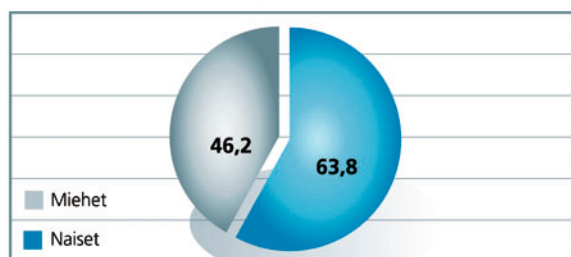
Konsernin tarkemmat tilinpäätöstiedot osoitteessa [www.issworld.com](http://www.issworld.com)

## TYÖNTEKIJÄMÄÄRÄN KEHITYS



\* ISS ja Engel yhdistyivät

## HENKILÖSTÖN JAKAUMA sukupuolen mukaan, %



## HENKILÖSTÖN JAKAUMA ammattinimikkeittäin

Siivoojat	7 560	Toimitilapalveluhenkilöt	313
Kiinteistönhoitajat	1 098	Toimihenkilöt	1 057
Korjaustyöntekijät	478	Vartijat	864
Sairaalaustyöntekijät	170	Rakennuttamispalvelut	213
Ruokalatyöntekijät	125	Tilamuutospalvelut	72
Teollisuuspalvelutyöntekijät	111	Yhteensä	12 061

ISS Palveluden henkilöstö oli 12 061 työntekijää vuonna 2006. Kesätyöntekijöitä yrityksessä työskenteli touko-kesäkuun aikana yhteensä 1503 henkilöä. Naisten osuus koko henkilöstöstä oli 64,9 % ja palveluesimiehistä 47,4 %.

31.12.2006 työsuhteistamme 90,5 % oli pysyviä ja työntekijöiden keskimääräinen työaika oli 6,8 tuntia.

Vuonna 2006 ISS Palveluiden henkilöstön sairauspoissaolot olivat yhteensä 6,5 % työajasta ja työtaturmapoissaolot 0,5 % työajasta.

Työntekijöiden palkkojen osuus henkilöstökuluista on 81 %. ISS Palvelut on tarjonnut henkilöstölleen vuonna 2006 yli 20 000 koulutuspäivää.

Kuntoutushankkeita ja eläkelaitosyhteistyötä vakuutusyhtiöiden kanssa toteutettiin kaikkiaan 51 kappaletta. ISS Palveluiden työntekijät ovat osallistuneet työkykyä ylläpitävään Kelan ASLAK- ja TYK-kuntoutukseen mm. Ikaalisten kylpylässä (esimiehet ja asiantuntijat) ja Kiipulassa (siivoojat ja kiinteistönhuoltajat).

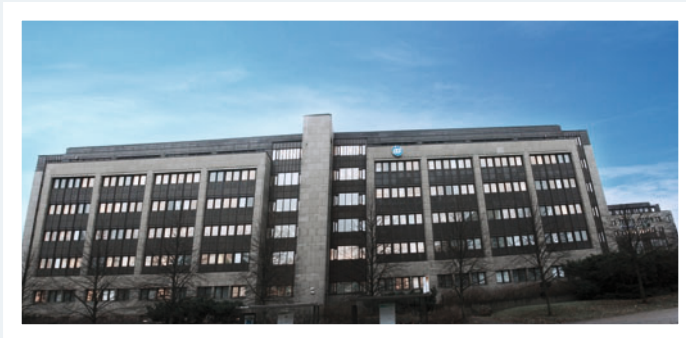
## Kannamme vastuuta ympäristöstä

Olemme saaneet Tekes-rahoitusta vuonna 2007 käynnistyneelle energiapalvelujärjestelmä (e@e2) -hankkeelle. Projektin tavoitteena on tuottaa järjestelmä, joka pystyy älykkäästi analysoimaan kiinteistön kulutuksia ja syitä kulutuskehitykselle sekä antamaan kiinteistönhoitajille ja energia-asiantuntijoille ohjeita tilanteen korjaamiseksi. Järjestelmä mahdollistaa myös olosuhteisiin liittyvien lisämittausten suunnittelun ja toteutuksen.

Projektin ansiosta ISS saa käyttöönsä järjestelmän, joka kykenee tuottamaan asiantuntijapalveluita kiinteistön energiatalouden kustannustehokkaaseen hallintaan. Automaattisella analysointipalvelulla saavutetaan toimintamalli, joka mahdollistaa kiinteistön energiankäytön optimoinnin sekä optimitilanteen jatkuvan seurannan. Pitkällä tähtäimellä projekti nostaa ISS:n energiapalvelujen tuottamisen edelläkävijäksi sekä tarjoaa kilpailuedun energiapalvelumarkkinoilla.

## HENKILÖSTÖN IKÄJAKAUMAN KEHITYS %/hlö

ikä	2003	2004	2005	2006
< 25 v	23	21	21	22
25–34 v	19	20	20	20
35–44 v	23	22	21	21
45–54 v	24	24	24	23
54 v >	11	13	14	14



**ISS PALVELUT**

PL 100, 01055 ISS

Rajatorpantie 8 A, Vantaa

Puh. 0205 155

Faksi 0205 150 155

**[www.iss.fi](http://www.iss.fi)**