



Noin 60 000 palvelupyyntöä vuoden 2024 aikana

Palvelupyyntöjen vaste- ja suoritusajan mediaani **alle vuorokauden**

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulos **4,2/5**

Aulapalveluissa pilotoidaan aulapalvelua videoyhteydellä pidemmän palveluajan mahdollistamiseksi.

HY247:n ja TILAn yhteisissä kehittämisryhmissä määritellään vuosittain yhteiset tavoitteet toiminnalle.

Toimimme tiiviissä yhteistyössä Helsingin yliopiston kanssa, jotta huipputason opiskelijoilla ja työntekijöillä olisi terveelliset ja turvalliset puitteet toteuttaa omaa työtään. Me tunnemme Helsingin yliopiston tilat ja hyödynnämme monialaista osaamistamme asiakkaamme parhaaksi. Tehtävämme on huolehtia, että kiinteistöissä käytetään nykyaikaista tekniikkaa ja varmistaa, että historiallisten kiinteistöjen arvo säilyy myös tuleville sukupolville.

Olemme selvittäneet **asiakastyytyväisyyttä** vuonna 2024 asiakastyytyväisyyskyselyllä. Vastajamäärä kyselyssä on perinteisesti ollut melko alhainen, mutta tänä vuonna saimme nostettua vastajamäärää yli 1000 vastaajaan. Kysely toteutettiin uudelle kyselyjärjestelmällä monivalintakyselynä ja avovastauksina. Kysymyksemme koskivat aulapalvelua, avainpalvelua, AV-tukea, siivousta, kiinteistönhuoltoa, muutto-, posti- ja kuljetuspalveluita, tilavarausta sekä kalustamista. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulos oli 4,2/5.

Palvelupyyntöjä käsiteltiin noin 60 000 kappaletta vuoden 2024 aikana. Käytössä oli kiinteistöihin liittyviin palvelupyyntöihin Granlund manager ja käyttäjään liittyviin palvelupyyntöihin Efecte.

Organisaatiouudistuksessa syksyllä 2024 madallettiin **organisaatiota ja järjestettiin yksiköitä uudelleen** helpottamaan päätöksentekoa, viestinnän kulkua ja vastaamaan TILAn organisaatiota. Yhtiöön perustettiin myös uusi yksikkö asiakkuus- ja kehittäminen ottamaan paremmin haltuun asiakkuuden hallintaa ja yhtiötasoisten kehitysprojektien koordinoitua.

Teemme tiivistä yhteistyötä Yliopistopalveluiden Tilat ja kiinteistöt -toimialan (TILA) kanssa. Yhteistyötä kehitetään yhteisissä kehitysryhmissä, jotka kokoontuvat kuukausittain ja joille asetetaan vuosittaiset **yhteiset tavoitteet**. Vuosittaisessa yhteistyökyselyssä arvosana yhteistyölle oli 3.6/5 laskien hieman edellisvuoden tuloksesta. Vuonna 2024 järjestettiin kuukausittain kumppanuusakatemia kokouksia tiedon- ja osaamisen jakamista varten.



306 työntekijää vuonna 2024

5,7 koulutustuntia per henkilö

Henkilöstön suositteluhalukkuus **eNPS oli 10** asteikolla -100 ja +100

Henkilöstön osaamista ja koulutustarpeita seurataan ja kouluttautumiseen kannustetaan

Keskitetty työvuorosunnittelu otettiin käyttöön yhtiössä

Palveluorganisaatiossa henkilöstön tyytyväisyys ja osaaminen ovat kaiken toiminnan pohja. Olemme innostava ja kehittymismahdollisuuksia tarjoava työnantaja. Niinpä panostamme työntekijöidemme koulutukseen ja työhyvinvointiin monipuolisesti. Arvostamme työn ja vapaa-ajan tasapainoa sekä tuemme työn ja perhe-elämän yhteensovittamista.

Vuonna 2024 henkilöstömäärämme oli 31.12. yhteensä 306 (313 vuonna 2023) henkilöä. 52,2 % työntekijöistä oli naisia ja 47,8 % miehiä. Henkilöstön keski-ikä oli 48,3 (48,8) vuotta. Työsuhteiden pituus laski hieman ollen keskimäärin 10,9 (11,5) vuotta. Vaihtuvuus oli 5,05 % (13,3 %).

Henkilöstökyselyn vastausaktiivisuus vuonna 2024 oli keskimäärin 74%. Toteutimme vuoden aikana neljä kertaa Työvire – henkilöstökyselyn, jossa saamme näkymän työpaikan vahvuuksista ja kehittämiskohteista. Kysely toteutettiin helmikuussa, toukokuussa, syyskuussa ja marraskuussa, kyselyiden kokonaisarvosana henkilöstön tyytyväisyydelle oli 4/5. Henkilöstökyselyn suositteluhalukkuusluku eNPS oli 10 (välillä -100 ja +100). Edellisenä vuonna luku oli -8, joten nousua on tapahtunut hieman.

Vuonna 2024 tapahtui 29 **työtapaturmaa**, joista 9 aiheutti sairauspoissaoloja. Tapaturmataajuus oli 21,6.

Teetimme vuonna 2024 yhteensä 63 (2023 176) terveystarkastusta. Altisteinen työ määriteltiin uudelleen, jonka ansiosta terveystarkastusten määrä väheni. Otimme vuonna 2024 käyttöön **terveysprosentin**, joka oli 23 %. Terveysprosentti kertoo osuuden henkilöstöstä, jolla ei ole valitulla jaksolla lainkaan sairauspoissaoloja. HY247:n työntekijät olivat vuoden 2024 aikana sairauden tai tapaturman takia poissa keskimäärin 11,6 päivää henkilöä kohden. Sairauspoissaoloprosentti oli 2,75 %. Sairauspoissaolojen määrä laski vuodesta 2023.



Jätteiden kierrätysaste oli **55,5 %** vuonna 2024

280 tCO₂e oman toimintamme päästöt vuonna 2024

27 % pienempi hiilijalanjälki vuoteen 2019 verrattuna

TILAn kanssa yhteistyössä laadittiin vuonna 2024 vähähiilisen rakennuttamisen ohje, jota hyödynnetään kaikissa rakennusprojekteissa.

Lajittelumahdollisuuksia parannettiin kiinteistöissä lisäämällä keskitettyjä lajittelupisteitä.

Tuemme Helsingin yliopiston strategista tavoitetta olla kestävyiden ja vastuullisuuden edelläkävijä. Edistämme kiertotaloutta ja luomme ratkaisuja kiinteistöjen hiilineutraaliuden saavuttamiseksi ja palveluidemme ympäristökuorman vähentämiseksi. Tunnetta toimintamme ympäristövaikutukset ja parannamme jatkuvasti tilojen ja palveluiden ympäristöystävällisyyttä ja energiatehokkuutta.

Toimintamme suurimmat **ympäristövaikutukset** syntyvät palvelujemme piirissä olevien kiinteistöjen energiankulutuksesta. Seuraamme jatkuvasti kiinteistöjen energian- ja vedenkulutuksia sekä jätteiden määrää ja pyrimme käynnistämään hankkeita niiden pienentämiseksi. Kokonaisenergiankulutus laski sääkorjatulla lämmöllä laskettuna 1,2 % vuoteen 2023 verrattuna. Energiankulutuksen laskuun vaikuttivat erityisesti lämmön säätöön liittyvät toimenpiteet. Vuoden 2024 aikana yliopistokiinteistöissä toteutettiin energiatehokkuutta parantavia toimenpiteitä 1687 MWh:n verran. Öljynkulutus väheni vuodesta 2023 lähes 15 % asemien vaihtoehtojen lämmitysmuotojen avulla.

Kaikki yliopistolla syntyvä jäte on meidän palvelujemme piirissä. Teemme monipuolisesti toimia jätteen synnyn ehkäisemiseksi ja **kierrätyksen edistämiseksi**. Vuonna 2024 jätteitä syntyi yhteensä noin 2718 tonnia (vuonna 2023 yhteensä 2384 tonnia). Pääosa kerätystä jätteestä koostuu toimitilojen jätteistä.

Lähes 100 % toimitilojen syntyvistä jätteistä hyödynnetään joko materiaalina 55,5 % tai energiana 44,5 %.

Oman liiketoimintamme **ilmastovaikutus** on pieni verrattuna palvelujemme piirissä olevien kiinteistöjen ilmastovaikutukseen. Oma hiilijalanjälkemme syntyy yliopiston tiloissa sijaitsevien toimitilojemme lämmityksestä ja sähkönkulutuksesta sekä kuljetuksista ja henkilöstön työajallaan tekemistä matkoista. Toimintamme kokonaishiilijalanjälki oli yhteensä 280 tCO₂e. Hiilijalanjälki laski vertailuvuodesta 2019 27 %.



20,8 M€ liikevaihto vuonna 2024

88 htv työllistävä vaikutuksemme vuonna 2024

Vuonna 2024 verojalanjälki oli **7,2 milj. euroa**

Yhtiön taloutta suunnitellaan ja seurataan vastuullisesti sekä ennakoiden

Budjettia ja ennustetta päivitetään säännöllisesti ja käydään läpi johtoryhmän kokouksissa kuukausittain

Edellytämme yhteistyökumppaneiltamme läpinäkyvää yhteiskunnallista vastuunkantoa. Teemme taloudellisesti järkeviä ratkaisuja, kehitämme palveluitamme kustannustehokkaiksi sekä tunnistamme ja hallitsemme toimintamme riskejä. Toimimme monissa verkostoissa, jaamme omaa osaamistamme, opimme muiden hyvistä käytänteistä ja seuraamme oman alamme kehitystä.

HY247:n tilikauden **liikevaihto** oli 20,8 miljoonaa euroa. Suurin kuluerä oli henkilöstökulut.

HY247:n toiminta tuottaa **taloudellista lisäarvoa** eri sidosryhmille. Palveluiden myynnin kautta saadut tulot jakautuvat edelleen pääosin toimittajien, työntekijöiden ja julkisen sektorin kesken, joista merkittävimmät rahavirrat syntyvät henkilöstön palkoista ja toimittajilta ostetuista palveluista ja materiaaleista.

HY247 on verojensa ja muiden **epäsuorien taloudellisten vaikutustensa** kautta mukana turvaamassa yhteiskunnan perustoimintoja ja hyvinvointia. Ostot palvelun- ja tavarantoimittajilta työllistävät sekä paikallisia että toiminta-alueen ulkopuolella toimivia tahoja. Maksetut palkat puolestaan vaikuttavat positiivisesti työntekijöihin ja sitä kautta ympäröiviin yhteisöihin. Suurin lisäarvo aiheutuu kuitenkin yliopistolle omistusten arvon säilymisestä ja kiinteistöjen elinkaarikustannusten pienenemisestä.

Hankintoja ohjaa yliopiston Code of Conduct. Kaikkiin kilpailutuksiin sisällytetään kestävyys- ja vastuullisuuskriteerejä ja olemme laatineet yhtiölle ohjeet vastuullisiin hankintoihin.

3.3 VASTUULLISUUSTAVOITTEET

STATUSSELITTEET: ✓ = ON TOTEUTUNUT ✗ = JÄIMME TAVOITTEESTA → = ETENEE, MUTTA VIELÄ KESKEN

TEEMA	TAVOITTEET VUOSILLE 2022 - 2024	TILANNE 2024	STATUS
 EKOLOGISEN KESTÄVYYDEN EDISTÄMINEN	Laadimme kestävän rakentamisen ohjeet/mallikriteerit, joka antaa suuntaviivat kohti vähähiilistä rakentamista. Asetamme kierrätystavoitteet jokaiselle rakennushankkeelle.	Kestävän rakentamisen ohjeet/mallikriteerit on laadittu vähähiilisen rakennuttamisen ohjeen yhteydessä vuoden 2024 aikana. Green Deal -toimintamallia on toteutettu isoissa peruskorjausprojekteissa.	→
	Vähennämme sekajätteen määrää tehostamalla lajittelua. Jatkamme lajittelumahdollisuuksien kehittämistä, päivitämme lajitteluohjeita ja laadimme jäteastioiden mittoihin liittyviä ohjeita. Järjestämme jätteenlajittelukoulutusta.	Jätteenlajittelua on kehitetty. Toimitilojen jätteen määrä nousi 8 % ja kierrätysaste oli 1,7 % alhaisempi edelliseen vuoteen verrattuna.	✗
	Lisäämme kalusteiden ja laitteiden uusiokäyttöä. Laadimme ulkoisille suunnittelijoille ja sisäisille käyttäjille ohjeet pitkäikäisyydestä ja huollosta sekä suositeltavista materiaaleista. Teemme av-laitteiden ja kalusteiden kierron mahdollisimman tehokkaaksi. Etsimme uusia myyntikanavia.	Useissa kohteissa kalustettiin muista yliopistorakennuksista tarpeettomiksi jääneillä kalusteilla, joita tarvittaessa kunnostettiin. Kiertonetin ja irtaimistorekisterin käyttöä on kehitetty ja suunnittelijoita on kehoitettu käyttämään kierrätyskalusteita.	✓
	Lisäämme uusiutuvan energian tuotantoa yliopistokiinteistöissä. Vuonna 2030 vähintään 10 % yliopiston rakennuksissa käytetystä energiasta tuotetaan uusiutuvilla menetelmillä paikan päällä (lähtötaso 2019: 1,5 %)*.	Tvärminnen maalämpöjärjestelmän laajennus, Paikan päällä tuotetun uusiutuvan energian osuus oli 2.3 %.	✓
	Laadimme uudet kiinteistöjen ympäristövastuullista ylläpitoa koskevat ohjeet, jotka otetaan kaikkien kiinteistöjen lähtökohdaksi.	Toteutetaan vähähiilisen rakennuttamisen ohjeen valmistuttua vuonna 2025. Huomioidaan osaltaan jo nyt RTS:n ympäristöluokituksen pohjalta korjatuissa rakennuksissa.	→
	Rakennuksissa käytetty kaukolämpö ja sähkö hankitaan hiilineutraalina vuoteen 2030 mennessä.	Kaikki ostosähkö oli hiilineutraalia alkuperätakuilla varmennettua ydin- ja vesivoimaa. Aurinkosähköä ja maalämpöä tuotetaan itse. Kaukolämmöntuottaja Helen Oy on vähentänyt päästöjä hiilineutraalisuusohjelmansa mukaisesti.	→
	Tavoitteemme on, että yliopiston käyttämien rakennusten energian- ja vedenkulutus on vuonna 2030 pienentynyt 15 % vuoden 2019 tasosta*. Tarkistamme kulutusseurannan periaatteet ja pyrimme tarjoamaan käyttäjille reaaliaikaista tietoa kulutuksesta Tutkimme kiinteistöjen lämpötiloja ja kavennamme sisä- ja ulkolämpötilojen välistä eroa.	Energiatohokkuustoimia on toteutettu rakennushankkeissa. Kulutusseurannassa olevien rakennusten energiankulutus on vähentynyt 9.3 % vuodesta 2019. Vedenkulutus on vähentynyt 17.4 %. Yliopiston verkkosivuille toteutettiin kiinteistöjen energian- ja vedenkulutuksen seurantapalvelu. Talviaikaista lämmitystä ja kesäaikaista jäähdytystä on vähennetty.	→
	Hiilineutraalia työmatkustamista tuetaan kehittämällä pyöräilyolosuhteita ja lisäämällä sähköautojen latauspisteitä.	Pyöräparkkeja kehitettiin ja sähköautoja varten on hankittu latauspisteitä.	→

3.3 VASTUULLISUUSTAVOITTEET

TEEMA	TAVOITTEET VUOSILLE 2022 - 2024	TILANNE 2024	STATUS
KÄYTTÄJIEN HYVINVOINNISTA HUOLEHTIMINEN 	Asiakastyytyväisyyskyselyn tulos on vähintään 4,0/5.	Asiakastyytyväisyyskyselyn keskiarvo oli vuonna 2024 4,2/5. Kysely toteutettiin koskien HY247 palveluita.	✓
	Kriittisten vahinkojen määrää vähennetään ja niistä raportoidaan.	Vuonna 2024 tehtiin 18 vahinkokorjausta. Kustannusarvio vuodelle 2024 oli yhteensä 173 000 €.	✓
	Yhteisöllisyyttä tuetaan tilaratkaisuilla.	Oppimisen tiloja kehitettiin useilla projekteilla.	✓
	Rakennusten esteettömyyttä kehitetään systemaattisesti.	Palveluiden kehitysryhmä toimi yhteistyössä HY247 kanssa. Tavoitteena on laatia palvelukartta vuoteen 2030 saakka.	→
	Sidosryhmien osallistamista kehitetään.	Hankkeissa toteutettiin käyttäjätyytyväisyyskyselyitä.	✓
HYVINVOIVA TYÖYHTEISÖ 	Yhteistyön sujuvuudesta Tilat ja kiinteistöt toimialan kanssa pidetään huolta: kaikki toimijat tietävät vastuunsa ja tavoitteensa, toimijoiden palaute on positiivista ja yhteistyö koetaan tuloksekkaaksi. Yhteistyön arvosana on vähintään 3,8/5.	Yhteistyökyselyn kokonaisarvosana yhteistyölle vuonna 2024 oli 3,6.	✗
	Seuraamme henkilöstömme hyvinvointia säännöllisin kyselyin.	Työvirekyselyitä on toteutettu 4 kertaa vuonna 2024.	✓
	Vahvistamme joustavia käytäntöjä, joilla voimme tukea työntekijöitä eri elämäntilanteissa.	Käytössä on joustava työaika. Lisäksi etätyömahdollisuuksia on parannettu työtehtävien sallimissa rajoissa. 1.1.2024 toteutettiin organisaatiomuutos.	✓
	Kehitämme henkilöstömme jaksamista edistäviä toimintatapoja.	Mukautetun työn malli on otettu käyttöön.	✓
	Tuemme henkilöstön osaamisen rakentumista ja uralla kehittymistä.	Työntekijöitä on koulutettu ja osallistettu kehityshankkeisiin ja toiminnan suunnitteluun	✓
VASTUULLINEN LIIKETOIMINTA 	Nollatoleranssi korruptiota ja harmaata taloutta kohtaan.	Vuonna 2024 ei ollut yhtään korruptioepäilyä.	✓
	Kiinteistöt pidetään kunnossa ja hallitsematonta korjausvelkaa ei synny.	Kunnossapidon toimenpiteitä ja projekteja toteutettiin vuonna 2024 kunnossapidon budjetin mukaisesti ja niihin käytettiin 2 600 000 euroa.	✓
	Kiinteistövarallisuuden arvo säilytetään kulttuuriarvot huomioiden.	Kiinteistöjä kunnostetaan pitkän tähtäimen suunnitelmien mukaisesti, kulttuurihistoriallisesti merkittävissä kohteissa tehdään tiivistä yhteistyötä museoviraston kanssa. Kiinteistövarallisuuden arvo 31.12.2024 on n. 1,7 miljardia.	✓
	Tilakustannusten osuus Helsingin Yliopiston kokonaisrahoituksesta on enintään 17%.	Vuonna 2024 tilakustannusten osuus oli 16,4%	✓
	Vastuullisuuskriteerejä käytetään hankinnoissa ja kilpailutuksissa.	Vastuullisuuskriteerit ovat käytössä lähes kaikissa hankinnoissa.	✓
	Innovatiiviset hankinnat ja ratkaisut.	Turvallisuuspalveluille hankittiin 3D-tulostin, jolla voidaan korvata turhia lukkojen vaihtoja. Aulapalveluissa kokeillaan videoyhteyttä ja siivouspalveluissa robotti-imureita ja – yhdistelmäkoneita.	✓

